

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 empleado de correos	<i>(The postal worker)</i>	La recogida a domicilio	<i>(Home pickup)</i>
El buzón de correos	<i>(The mailbox)</i>	El albarán de entrega	<i>(The delivery note)</i>
El pedido	<i>(The order)</i>	El comprobante de compra	<i>(The proof of purchase)</i>
El embalaje	<i>(The packaging)</i>	El artículo defectuoso	<i>(The defective item)</i>
El paquete dañado	<i>(The damaged package)</i>	El servicio de atención al cliente	<i>(Customer service)</i>
El envío estándar	<i>(Standard shipping)</i>	La queja	<i>(The complaint)</i>
El envío exprés	<i>(Express shipping)</i>	Tener garantía	<i>(To have a warranty)</i>
La tarifa de envío	<i>(The shipping rate)</i>	Presentar una reclamación	<i>(To file a claim)</i>
El cargo adicional	<i>(The additional charge)</i>	Hacer una devolución	<i>(To make a return)</i>
El número de seguimiento	<i>(The tracking number)</i>	Pedir un reembolso	<i>(To request a refund)</i>
La fecha estimada de entrega	<i>(The estimated delivery date)</i>	Hacer un cambio	<i>(To make an exchange)</i>
El plazo de entrega	<i>(The delivery timeframe)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text.

Pablo quiere **enviar** un **paquete** y lo prepara con cuidado; puede **extraviarse**, ser robado o llegar roto. *Si* no llega bien, primero hace una reclamación amistosa a la empresa de mensajería y espera respuesta en un plazo de dos meses. *Si* no contestan, presenta una reclamación formal por escrito y espera un mes más. En un envío certificado, intenta conseguir una **indemnización**. *Pablo wants to **send a package** and prepares it carefully; it can **go missing**, be stolen, or arrive damaged. If it doesn't arrive in good condition, he first makes an amicable claim to the courier company and waits for a response within a two-month time limit. If they don't answer, he files a formal written claim and waits one more month. For a registered shipment, he tries to obtain **compensation**.*



1. ¿Qué hace Pablo primero cuando el paquete no llega bien?
 - a. Hace una reclamación amistosa a la empresa de mensajería.
 - b. Envía otro paquete sin avisar a nadie.
 - c. Pide la devolución del dinero en la tienda online.
 - d. Busca ayuda legal de inmediato.
2. ¿Cuál es el plazo que tiene para recibir respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Dos semanas.
 - b. Seis meses.
 - c. Un mes.
 - d. Dos meses.
3. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Llama a la policía para denunciar a la empresa.
 - b. Cancela el envío y deja el tema.
 - c. Va directamente a juicio.
 - d. Presenta una reclamación formal por escrito.

4. ¿En qué caso Pablo intenta conseguir una indemnización por el paquete?
- Quando el paquete se envía por correo ordinario.
 - Quando es un envío certificado y el paquete se pierde o se daña.
 - Quando el paquete pesa más de diez kilos.
 - Quando la empresa de mensajería es internacional.

1-a 2-d 3-d 4-b

2. Grammar: Present subjunctive: wishes and evaluations - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



The present subjunctive is used with expressions of desire, willingness, and personal evaluation, such as *quiero que*, *ojalá*, or *es importante que*.

1. The main verb (*espero*, *quiero*, *es importante...*) is in the indicative; the verb that follows is in the subjunctive.

Frequent expressions	Examples
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>I hope customer service replies today.</i>)
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. (<i>I'm looking forward to them confirming the delivery timeframe.</i>)
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. (<i>Hopefully the package doesn't arrive damaged.</i>)
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. (<i>I ask you to check the tracking number.</i>)
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. (<i>May they confirm the estimated delivery date.</i>)
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. (<i>It's important that you keep the proof of purchase.</i>)

- Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy sobre el número de seguimiento de mi pedido.
 - responde
 - respondiera
 - ha respondido
 - responda
- Te pido que _____ bien la dirección en la etiqueta de envío antes de entregar el paquete.
 - revises
 - revisaste
 - revisar
 - revisas

1. responde 2. revises

Rewrite the phrases

- (Espero que) Mañana confirmáis la fecha de entrega.
-

(Espero que mañana confirméis la fecha de entrega.)

2. (Te pido que) Miras bien los datos del cliente.
-

(Te pido que mires bien los datos del cliente.)

3. (Ojalá que) Hoy responden a mi reclamación.
-

(Ojalá que hoy respondan a mi reclamación.)

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|------------------------------|--|
| a. el número de seguimiento | 1. Escribir o enviar una queja formal cuando no han cumplido el |
| b. el plazo de entrega | 2. Enviar de vuelta un producto porque está defectuoso o no lo quiero. |
| c. hacer una devolución | 3. Tiempo que espero que tarde el paquete desde el envío hasta la entrega. |
| d. el comprobante de compra | 4. Código que sirve para que puedas localizar el envío online. |
| e. presentar una reclamación | 5. Documento que es importante que guardes para reclamar o devolver. |

a-4 b-3 c-2 d-5 e-1

2. Notice from an online store: issues with shipments and returns (Audio available in app)

Fill in the gaps: reembolso, comprobante de compra, paquete llega dañado, fecha estimada de entrega, envío estándar, servicio de atención al cliente, número de seguimiento, presenta una reclamación, embalaje

Durante las últimas semanas hemos recibido más consultas sobre la entrega de pedidos. Si tu paquete no ha llegado en el plazo previsto, revisa primero el _____ en el enlace del correo de confirmación. La _____ puede cambiar por alta demanda o por incidencias en el transporte. Si pasan 48 horas sin movimiento, contacta con el _____ y adjunta el _____ y el albarán de entrega. Indícanos también si elegiste _____ o exprés.

Para devoluciones, recuerda que el producto debe ir con su _____ original, siempre que sea posible. Si el _____ o el artículo es defectuoso, _____ en un máximo de 14 días desde la recepción y envía fotos. Es importante que guardes el comprobante de entrega del mensajero o la confirmación digital. Cuando aprobemos la solicitud, podrás pedir un _____ o hacer un cambio. Ojalá podamos resolverlo en menos de una semana; si no fuera posible, te informaremos del nuevo plazo.

Over the past few weeks we have received an increased number of inquiries about order deliveries. If your package has not arrived within the expected timeframe, first check the tracking number via the link in the confirmation email. The estimated delivery date can change due to high demand or transport issues. If 48 hours pass with no update, contact customer service and attach the proof of purchase and the delivery note (if you have it). Also let us know whether you chose standard or express shipping.

For returns, remember that the product should be in its original packaging whenever possible. If the package arrives damaged or the item is defective, file a claim within 14 days of receipt and include photos. It is important that you keep the courier's delivery receipt or the digital confirmation. Once we approve the request, you can request a refund or an exchange. We aim to resolve it within a week; if that is not possible, we will inform you of the revised timeframe.

1. ¿Qué debe enviar el cliente junto al contacto con atención al cliente si el paquete no se mueve?

2. ¿Cuál es el plazo y qué pasos recomienda la tienda para devolver un artículo defectuoso o un paquete dañado?

3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

	True	False
La persona dejó constancia del problema en el albarán antes de contactar al servicio de atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El pedido llegó en perfecto estado y la persona solo quiere cambiarlo por otro modelo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le ofrecieron recoger el paquete en su domicilio para gestionar la devolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Read the dialogue and answer the questions

Cliente (Álvaro): *Hola, llamo por un pedido que me ha llegado hoy; el paquete venía dañado y el embalaje estaba abierto.*
(Hello, I'm calling about an order that arrived today; the package was damaged and the packaging was open.)



Atención al cliente (Marta): *Vaya, lo siento mucho. ¿Tienes el número de seguimiento o el albarán de entrega a mano para localizar el envío?*
(Oh, I'm very sorry. Do you have the tracking number or the delivery note handy so I can locate the shipment?)

Cliente (Álvaro): *Sí, el número de seguimiento es ES4782... y en el albarán aparece «entrega realizada», pero el artículo está defectuoso.*
(Yes, the tracking number is ES4782... and the delivery note shows "delivery completed," but the item is defective.)

Atención al cliente (Marta): *Perfecto. Con el comprobante de compra podemos presentar la reclamación y tramitar la devolución. ¿Prefieres pedir un reembolso o un cambio por otro artículo?*
(Perfect. With the proof of purchase we can file the claim and process the return. Would you prefer a refund or an exchange for a replacement item?)

Cliente (Álvaro): *Preferiría un cambio, porque lo necesito para el trabajo. ¿Entraría en garantía este defecto?*
(I'd prefer an exchange, because I need it for work. Would this defect be covered by the warranty?)

Atención al cliente (Marta): *Sí, si es un defecto de fábrica se cubre por garantía. Te envío por correo una etiqueta para la devolución y programamos una recogida a domicilio para mañana; no tendrá cargo adicional.*
(Yes — if it's a manufacturing defect it's covered by the warranty. I'll email you a return label and we'll schedule a home pickup for tomorrow; there will be no additional charge.)

Cliente (Álvaro): *Perfecto. ¿Y cuánto tardaría en llegar el reemplazo: envío estándar o exprés?*
(Great. How long will the replacement take to arrive: standard or express shipping?)

Atención al cliente (Marta): *El envío estándar suele tardar 48–72 horas, con fecha estimada de entrega el jueves; el exprés llegaría mañana, pero con una tarifa de envío adicional. ¿Cuál prefieres?*

(Standard shipping usually takes 48–72 hours, with an estimated delivery on Thursday; express would arrive tomorrow but incurs an additional shipping fee. Which do you prefer?)

1. ¿Qué dos datos o documentos le pide Marta a Álvaro para tramitar la reclamación?
-
2. Al final, ¿qué solución elige Álvaro: reembolso o cambio? ¿Por qué?
-

5. Email

Asunto: Incidencia con tu pedido #ES-48217

Hola, Marta:

Gracias por escribirnos. Para tramitar tu **reclamación** por **paquete dañado** necesitamos:

- 2 fotos del **embalaje** y del producto
- tu **comprobante de compra** (PDF o captura)
- el **número de seguimiento** y si el mensajero te entregó **albarán de entrega**

Cuando lo tengamos, podremos ofrecerte **cambio, devolución o reembolso** (si está en garantía). Quedamos atentos.

Un saludo,

Laura Gómez

Servicio de atención al cliente



Write an appropriate response: *Quisiera que me confirmaran si puedo hacer la devolución sin coste. / Adjunto el número de seguimiento y el comprobante de compra. / Espero que puedan gestionar el cambio lo antes posible.*

Important verbs

Quejarse (*to complain*)

Subjuntivo presente

me queje

te quejes

se queje

nos quejemos

os quejéis

se quejen

Hacer (*to do*)

Subjuntivo presente

haga

hagas

haga

hagamos

hagáis

hagan