

## 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

<b>El albarán de entrega</b>	<i>(Delivery note)</i>	<b>La tarifa de envío</b>	<i>(Shipping rate)</i>
<b>El embalaje</b>	<i>(Packaging)</i>	<b>El número de seguimiento</b>	<i>(Tracking number)</i>
<b>El paquete dañado</b>	<i>(Damaged package)</i>	<b>La fecha estimada de entrega</b>	<i>(Estimated delivery date)</i>
<b>El buzón de correos</b>	<i>(Mailbox)</i>	<b>El plazo de entrega</b>	<i>(Delivery time)</i>
<b>El cargo adicional</b>	<i>(Additional charge)</i>	<b>El servicio de atención al cliente</b>	<i>(Customer service)</i>
<b>El comprobante de compra</b>	<i>(Proof of purchase)</i>	<b>La queja</b>	<i>(Complaint)</i>
<b>El envío estándar</b>	<i>(Standard shipping)</i>	<b>Presentar una reclamación</b>	<i>(File a claim)</i>
<b>El envío exprés</b>	<i>(Express shipping)</i>	<b>Hacer una devolución</b>	<i>(Make a return)</i>
<b>El empleado de correos</b>	<i>(Postal worker)</i>	<b>Pedir un reembolso</b>	<i>(Request a refund)</i>
<b>El artículo defectuoso</b>	<i>(Defective item)</i>	<b>Hacer un cambio</b>	<i>(Make an exchange)</i>
<b>El pedido</b>	<i>(Order)</i>	<b>Tener garantía</b>	<i>(Have a warranty)</i>
<b>La recogida a domicilio</b>	<i>(Home pickup)</i>		

### 1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



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

*When a person sends a **package**, it can happen that it gets lost, is stolen, or arrives damaged. If something like that happens, it is advisable to **file a complaint** first in a friendly way with the **courier company** and respect the response **deadline**. It is important that the complaint is made in writing if there is no quick solution. With **registered shipping**, it is possible to request financial compensation for the loss or damage.*

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. Cancela el envío y envía otro paquete igual.
  - d. Hace una reclamación formal por escrito.
2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
  - a. Seis meses.
  - b. Dos meses.
  - c. Un mes.
  - d. Una semana.

1-d 2-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, will, 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.

Expresiones frecuentes	Ejemplos
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. ( <i>I hope customer service responds 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 por correo electrónico. (*I hope that customer service replies to me today by email.*)  
 a. responde      b. respondió      c. responder      d. responda
- Te pido que \_\_\_\_\_ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. (*I ask you to check the tracking number before closing the case.*)  
 a. revises      b. revisar      c. revisaste      d. revisas

1. responda 2. revises

### Rewrite the phrases (QR: AI+)



- (Espero que) El servicio de atención al cliente responde hoy.  
 \_\_\_\_\_  
 (*I hope that customer service responds today.*)
- (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.  
 \_\_\_\_\_  
 (*I'm looking forward to them confirming the delivery deadline this afternoon.*)
- (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.  
 \_\_\_\_\_

*(I hope the package doesn't arrive damaged.)*

**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.*

**Correct the error**

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

---

It is important that you keep the proof of purchase.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

---

I want them to tell me the tracking number.

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

### 3. Exercises

#### 1. Match each word with its definition.

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 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. Return notice and complaints (online store) (QR: Audio)



**Fill in the gaps:** 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.

*If your order arrives incomplete or in poor condition, check the packaging and keep the delivery note and the proof of purchase. To locate the shipment, check the tracking number in your customer area: there you will see the estimated delivery date and whether there is any additional charge for a change of address.*

*To make a return, request home pickup or drop it off at your local post office. It is important that you fill out the complaint form within the indicated deadline. If the item is defective and has a warranty, the store may offer an exchange or a refund; we expect customer service to respond within a maximum of 48 business hours.*

*(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía.
- La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos.
- La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto.

True False

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



1-V 2-X 3-V

### 4. Choose the correct solution

- Quiero que el servicio de atención al cliente \_\_\_\_\_ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado.  

a. <i>hagas</i>	b. <i>haga</i>	c. <i>hace</i>	d. <i>hizo</i>
-----------------	----------------	----------------	----------------

*(I want customer service to arrange home pickup because the package arrived damaged.)*
- Es importante que te \_\_\_\_\_ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación.  

a. <i>quejaste</i>	b. <i>quejas</i>	c. <i>quejes</i>	d. <i>quejarás</i>
--------------------	------------------	------------------	--------------------

*(It is important that you complain in writing and attach the proof of purchase to file a complaint.)*
- Te pido que \_\_\_\_\_ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.  

a. <i>hagas</i>	b. <i>harás</i>	c. <i>haga</i>	d. <i>haces</i>
-----------------	-----------------	----------------	-----------------

*(I ask you to track it with the tracking number before asking for a refund.)*

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

### 5. Roleplay - dialogues (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.*

*(Hi, I'm calling about an order that arrived yesterday: the laptop has a broken screen. The packaging looked fine on the outside, but the package was damaged inside.)*

**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?*

*(Oh, I'm very sorry. Can you confirm the tracking number and whether you have the proof of purchase or the delivery note?)*

**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.*

*(Yes, I have everything. I want to file a complaint because the item is defective and it's under warranty; I would prefer to make an exchange instead of a refund.)*



**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.*  
*(Perfect, I'll take care of it now: I'll schedule a home pickup for tomorrow and we'll send you another unit by express shipping. It will arrive within 48 hours; I'll confirm the estimated delivery date by email.)*

**Cliente (Sofía):** *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*  
*(Thank you. Is there any additional charge for express shipping, or is it covered by the warranty?)*

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

## 6. Speaking: translate and respond (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. Writing: Email (QR: AI+)

**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*



**Write an appropriate response:** *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

---

---

---

### Important verbs

	<b>Ir</b> (to go)	<b>Quejarse</b> (to complain)	<b>Hacer</b> (to do)
yo	Subjuntivo presente vaya	Subjuntivo presente me queje	Subjuntivo presente haga
tú	vayas	te quejes	hagas
él/ella/usted	vaya	se queje	haga
nosotros/nosotras	vayamos	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	vayáis	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	vayan	se quejen	hagan