Examen telc B1 · Schreiben

Redacción de una Carta de Queja por Producto Defectuoso

Nivel B1 · Escritura · Modelo estructurado paso a paso con conectores formales

Aufbau · Estructura de la carta de queja (paso a paso)

1. Betreff: asunto claro (producto + número de pedido).

2. Anrede: *Sehr geehrte Damen und Herren,*

3. Problem: qué compraste, cuándo y qué falla (*Leider funktioniert … nicht*).

4. Wunsch: qué quieres: cambio, reparación o reembolso (*Ich bitte Sie, …*).

5. Frist: plazo y consecuencia (*Bitte antworten Sie bis zum … Andernfalls …*).

6. Grußformel: *Mit freundlichen Grüßen* + nombre.

Konnektoren · Conectores formales obligatorios

außerdem (además) · **deshalb / daher** (por eso) · **trotzdem** (a pesar de ello) · **andernfalls** (de lo contrario) · **leider** (lamentablemente) · **weil** (porque) · **bis zum** (hasta el)

Teil 1 · Ergänzen Sie den Brief

Completa la carta con las palabras del recuadro.

Wörter: bitte · Andernfalls · funktioniert · Grüßen · trotzdem · bis · Deshalb · danke · beschweren · außerdem · oder

Betreff: Reklamation – Kaffeemaschine „AromaPlus 300“, Bestellnummer 458921

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 12. Oktober bei Ihnen eine Kaffeemaschine bestellt. Leider (1)_____ das Gerät nicht richtig: Das Wasser wird nicht heiß, (2)_____ ist das Gehäuse an einer Seite gebrochen.

(3)_____ möchte ich mich über das Produkt (4)_____. Ich habe die Maschine nur zweimal benutzt, (5)_____ ist sie kaputt.

Ich (6)_____ Sie, mir ein neues Gerät zu schicken (7)_____ den Kaufpreis von 89 Euro zu erstatten. Bitte antworten Sie (8)_____ zum 5. November. (9)_____ werde ich mich an die Verbraucherzentrale wenden.

Ich (10)_____ Ihnen für Ihre Hilfe und freue mich auf Ihre Antwort.

Mit freundlichen (11)_____

Maria Lopez

Teil 2 · Konnektoren und Redemittel

Escribe la expresión alemana que corresponde a cada función.

Wörter: trotzdem · bis zum … · Mit freundlichen Grüßen · deshalb · Ich bitte Sie, … · außerdem · Sehr geehrte Damen und Herren · andernfalls

1. Saludo formal (inicio de carta): _____
2. Despedida formal: _____
3. Añadir información: _____
4. Contraste / a pesar de: _____
5. Consecuencia: _____
6. Advertencia: de lo contrario: _____
7. Pedir algo formalmente: _____
8. Plazo (hasta una fecha): _____

Teil 3 · Schreiben Sie selbst

Sie haben im Internet eine Jacke gekauft. Der Reißverschluss ist kaputt und die Jacke ist zu klein. Schreiben Sie eine Beschwerde an den Online-Shop (Betreff, Anrede, Problem, Wunsch, Frist, Grußformel).

Lösungen · Respuestas completas

Las respuestas aparecen en azul dentro de los espacios en blanco.

Teil 1 · Carta completa

Betreff: Reklamation – Kaffeemaschine „AromaPlus 300“, Bestellnummer 458921

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 12. Oktober bei Ihnen eine Kaffeemaschine bestellt. Leider (1) **funktioniert** das Gerät nicht richtig: Das Wasser wird nicht heiß, (2) **außerdem** ist das Gehäuse an einer Seite gebrochen.

(3) **Deshalb** möchte ich mich über das Produkt (4) **beschweren**. Ich habe die Maschine nur zweimal benutzt, (5) **trotzdem** ist sie kaputt.

Ich (6) **bitte** Sie, mir ein neues Gerät zu schicken (7) **oder** den Kaufpreis von 89 Euro zu erstatten. Bitte antworten Sie (8) **bis** zum 5. November. (9) **Andernfalls** werde ich mich an die Verbraucherzentrale wenden.

Ich (10) **danke** Ihnen für Ihre Hilfe und freue mich auf Ihre Antwort.

Mit freundlichen (11) **Grüßen**

Maria Lopez

Teil 2 · Konnektoren

1. Saludo formal (inicio de carta): **Sehr geehrte Damen und Herren**
2. Despedida formal: **Mit freundlichen Grüßen**
3. Añadir información: **außerdem**
4. Contraste / a pesar de: **trotzdem**
5. Consecuencia: **deshalb**
6. Advertencia: de lo contrario: **andernfalls**
7. Pedir algo formalmente: **Ich bitte Sie, …**
8. Plazo (hasta una fecha): **bis zum …**

Teil 3 · Modelltext (respuesta modelo)

Tu carta puede variar; esto es un ejemplo posible.

Betreff: Reklamation – Winterjacke, Bestellnummer 774512

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe vor einer Woche eine Winterjacke bestellt, aber der Reißverschluss ist kaputt. Außerdem ist die Jacke leider zu klein. Deshalb bitte ich Sie, mir eine neue Jacke in Größe L zu schicken.

Bitte antworten Sie bis zum 10. November. Andernfalls werde ich die Bestellung widerrufen.

Mit freundlichen Grüßen, Carlos Pérez