

21 Mandarinas podridas

La empresa Frische Früchte GmbH en Hamburgo ha recibido un envío de 200 cajas de mandarinas. Desgraciadamente, un 20% de las mandarinas están podridas. Un empleado, Daniel Kurtz, llama al proveedor, la empresa Compañía Frutas y Verduras, S. L. en Murcia para reclamar la mercancía. Lo atiende Carlos Rodríguez.

A (Carlos Rodríguez)

Carlos Rodríguez von der Firma Compañía Frutas y Verduras meldet sich.

[Buenos días. Soy Daniel Kurtz, de la empresa Frische Früchte de Alemania. Llamo por nuestro pedido n.º 200135.]

Carlos bittet Daniel, einen Moment zu warten. Er (sieht nach und) sagt, dass es sich um die Bestellung von 200 Kisten Mandarinen handelt. Er fragt, wie er Daniel helfen kann.

[Hoy por la mañana hemos recibido su envío dentro del plazo acordado. Lamentablemente, al abrir las cajas, hemos observado que aproximadamente un 20% de las mandarinas están podridas.]

Carlos bedauert dies sehr. Er kann sich das nicht erklären. Die Mandarinen waren von erstklassiger Qualität. Er denkt, dass sicher etwas beim Transport passiert ist.

[Sí, es posible. Pero como habíamos acordado «entrega franco domicilio», usted tiene que hacerse cargo del asunto.]

Carlos gibt ihm Recht und erwähnt, dass dies nicht das erste Mal ist, dass es Probleme mit dem Transportunternehmen gibt. Er möchte wissen, ob der Kunde die Ware behalten möchte, dann kann er einen Rabatt von 20% gewähren.

[Aceptaremos la oferta solo en caso de que nos concedan un descuento de un 30% ya que tenemos que abrir y desembalar todas las cajas.]

Carlos ist einverstanden. Er wird Frische Früchte den entsprechenden Betrag gutschreiben.

[Además, les ruego reemplacen la mercancía / el género en mal estado cuanto antes / lo antes posible.]

Frutas y Verduras S. L. wird dies selbstverständlich tun und auch die zusätzlichen Kosten, die durch die mangelhafte Lieferung entstanden sind, übernehmen

[Vale, muchas gracias.]

Carlos bittet darum, die entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen und verabschiedet sich.

B (Daniel Kurtz)

[Carlos Rodríguez de la Compañía Frutas y Verduras, ¿dígame?]

Daniel Kurtz grüßt und sagt, dass er von der Firma Frische Früchte aus Deutschland anruft. Er meldet sich wegen der Bestellung mit der Nr. 200135.

[Espere un momento. ¡Ah, sí! Ya lo veo. Es el pedido de las 200 cajas de mandarinas. ¿En qué puedo ayudarle?]

Daniel sagt, dass sie die Lieferung heute Morgen zum vereinbarten Termin bekommen haben. Leider mussten sie beim Öffnen der Kisten feststellen, dass ungefähr 20% der Mandarinen verfault sind.

[Oh, lo siento mucho. No me lo puedo explicar. Las mandarinas eran de calidad superior. Seguramente ha pasado algo durante el transporte.]

Daniel hält dies für möglich. Aber da sie „Lieferung frei Haus“ vereinbart hatten, muss sich der Lieferant um die Sache kümmern (hacerse cargo de).

[Sí, es correcto. No es la primera vez que hay problemas con la agencia de transportes. Si quiere quedarse con la mercancía, les puedo ofrecer un descuento de un 20%.]

Daniel erklärt, dass sie das Angebot nur bei einem Rabatt von 30% annehmen werden, da sie alle Kisten öffnen und auspacken (desembalar) müssen.

[Vale, de acuerdo. Le voy a abonar el importe correspondiente.]

Daniel bittet außerdem darum, die minderwertige Ware schnellstmöglich zu ersetzen.

[Por supuesto. Asimismo, los gastos adicionales ocasionados por el envío defectuoso correrán a nuestro cargo.]

Daniel akzeptiert und bedankt sich.

[Por favor, disculpen los inconvenientes que les hemos causado / ocasionado. Hasta luego.]