

1 Brief 1

1. **Sachverhalt:** Sie sind in der Importabteilung bei der Firma Fischimport Multimar GmbH, Schloßmühlendamm 20, 21073 Hamburg tätig. Sie erhielten gerade eine Lieferung von 1000 Konservendosen Thunfisch sowie 500 Gläsern Bonito (weißer Thunfisch) von der spanischen Konservenfabrik La Concha. Beim Öffnen der Kartons mussten Sie feststellen, dass ein großer Teil der Ware beschädigt ist.
2. **Ihre Aufgabe:** Verfassen Sie nach folgenden Vorgaben per E-Mail eine Reklamation auf Spanisch an die Konservenfabrik. Ihr Ansprechpartner ist Herr Conde von der Verkaufsabteilung (pau.conde@laconcha.es).
 - heute Lieferung (Bestell-Nr. 6789450) innerhalb der vereinbarten Frist erhalten
 - großer Teil der Ware ist beschädigt
 - etliche der Gläser mit Bonito sind zerbrochen
 - Flüssigkeit ist ausgetreten (Konservendosen mit Olivenöl befleckt)
 - Alle Konservendosen müssen saubergemacht werden.
 - wahrscheinlich unsachgemäße Verpackung
 - ein erstes Mal vorgekommen, deshalb Kosten für Rücksendung der Konservendosen vermeiden
Nachlass als Entschädigung
 - Ersatzlieferung des Bonito baldmöglichst und frachtfrei
 - Angebot zur telefonischen Kontaktaufnahme

2 Brief 2

1. **Sachverhalt:** Sie sind in der Importabteilung bei der Firma Schuhe & mehr GmbH, Barbarossastr. 72 in 81677 München tätig. Heute erhielten Sie eine Lieferung von 200 Lederhandtaschen (*un bolso de cuero*) von einem spanischen Hersteller (Cueros Martínez e Hijos, S. L., Ptda. Jubalcoy – Pol. 1, nº 120, in 03295 Elche). Sie mussten leider feststellen, dass es einige Probleme mit der Bestellung gibt.
2. **Ihre Aufgabe:** Verfassen Sie mit heutigem Datum eine Reklamation auf Spanisch an Cueros Martínez e Hijos nach folgenden Vorgaben:
 - bisher immer zufrieden mit der Ausführung der Bestellung, diesmal Beanstandung
 - Lieferung erfolgte mit fast 4 Wochen Verspätung ohne Information
 - Probleme mit eigenen Kunden / neue Saison (*una temporada*) hat bereits begonnen
 - 50 Taschen, die in der Farbe Cognac (*color cañac*) bestellt waren, sind hellbeige (*beige claro*)
 - 20 Taschen haben Kratzer (*un arañazo*), schwer verkäuflich oder nur zu stark reduzierten Preisen
 - Vorschlag Ihrer eigenen Wahl, was mit den Taschen geschehen soll (Rücksendung, Ersatzlieferung, Nachfristsetzung, Preisnachlass, etc.)

3 Brief 3

1. **Sachverhalt:** Sie sind bei der Firma Bäume International GmbH, Wörishoferstr. 50 in 86863 Langeneneufnach tätig. Seit 6 Wochen warten Sie auf eine große Lieferung von Olivenbäumen (*un olivo*) von der Firma Olivo Verde, S. L., Finca Torre Grande s/n, 03516 Benimantell aus Spanien.
2. **Ihre Aufgabe:** Verfassen Sie mit heutigem Datum eine Reklamation auf Spanisch an Olivo Verde nach folgenden Vorgaben:
 - Bezugnahme auf die Bestellung Nr. 13/536951 vom ... (Geben Sie ein Datum von vor ca. 8 Wochen an.)
 - geplanter Liefertermin (3 Wochen nach Bestellung)
 - Lieferung ist seit 5 Wochen überfällig
 - Mitteilung vom ... (ca. 1 Woche nach geplantem Liefertermin), dass die Ware innerhalb von 2 Wochen geliefert wird
 - Ware ist immer noch nicht angekommen.
 - Lieferverzug hat zu großen Schäden geführt.
 - nochmalige Aufforderung zur Zusendung der Olivenbäume
 - Setzung einer letzten Frist
 - falls Lieferer nicht erfüllen kann, Androhung der Stornierung der Bestellung, Forderung von Schadensersatz

Brief 1

De: nombre.apellido@multimar.de

A: pau.conde@laconcha.es

Cc:

Asunto: Reclamación del pedido n.º 6789450

Estimado señor Conde:

Conforme a las indicaciones de nuestra orden de pedido, hemos recibido su envío esta misma mañana, dentro del plazo acordado.

Desgraciadamente, al examinar la mercancía, hemos constatado que gran parte de ella está dañada. Muchos botes de bonito están rotos. El líquido ha salido al exterior y ahora las latas de conserva están manchadas de aceite de oliva. Hay que limpiar todas las latas.

Pensamos que las mercancías sufrieron daños durante el transporte debido a un embalaje insuficiente.

Como es la primera vez que ocurre un incidente parecido, estamos dispuestos a quedarnos con las latas de conserva de atún para evitar gastos de reexpedición. Esperamos que nos concedan un descuento generoso como compensación.

Le rogamos reemplacen los tarros de bonito lo antes posible a portes pagados.

Si necesita alguna aclaración, no dude en consultarme por teléfono.

Atentamente,

(Firma)

Brief 2

Schuhe & mehr GmbH
Barbarossastr. 72
81677 München
Alemania

Cueros Martínez e Hijos, S. L.
Ptda. Jubalcoy – Pol. 1, nº 120
03295 Elche
Spanien

München, ... de... de...

Estimados señores:

Acabamos de recibir su envío de bolsos de cuero dentro del plazo acordado.

Hasta ahora siempre hemos estado satisfechos con la ejecución de nuestros pedidos, pero esta vez desgraciadamente tenemos que reclamar el envío.

Primero, el pedido ha llegado con un retraso de casi cuatro semanas. Sin embargo no hemos recibido ninguna información por su parte sobre su estado. Este retraso pone en peligro los compromisos que hemos adquirido con nuestros clientes, ya que la nueva temporada ya ha empezado.

Además, tras comprobar el contenido de las cajas, hemos observado que se han producido algunos errores en el envío. En 50 de los bolsos, el color recibido (beige claro) no corresponde al color indicado en nuestro pedido (color coñac). Hay otros 20 bolsos que tienen arañazos, así que difícilmente se pueden vender o únicamente a un precio muy reducido.

Les devolvemos la mercancía equivocada a su cargo y les agradeceremos que nos envíen la mercancía pendiente cuanto antes. Nos vemos obligados a darles un último plazo hasta la próxima semana. En caso de no disponer hasta entonces de la mercancía, no vemos otra solución que efectuar una compra de reemplazo. Para evitar gastos de reexpedición, estamos dispuestos a quedarnos con los bolsos defectuosos si nos conceden un descuento de un 50%.

Estaremos a su disposición para cualquier información que necesite.

Atentamente,

(Firma)

Brief 3

Bäume International GmbH
Wörishofer Str. 50
86863 Langenneufnach
Alemania

Olivo Verde, S. L.,
Finca Torre Grande s/n
03516 Benimantell
Spanien

Langenneufnach, ... de... de...

Estimados señores:

Nos referimos a nuestro pedido n.º 13/536951 del... La fecha de entrega prevista era el... Es decir, hace ya seis semanas que teníamos que haber recibido los olivos.

Con fecha del... nos comunicaron que la entrega se efectuaría en un plazo de dos semanas. Lamentablemente la mercancía todavía no ha llegado a nuestra empresa.

La demora en el envío nos ha causado grandes perjuicios.

Ante este nuevo retraso, nos vemos obligados a darles un último plazo hasta el... Les rogamos otra vez despachen en el más breve plazo los géneros que están pendientes de entrega.

Si no están en condiciones de cumplir su contrato con nuestra casa, consideraremos anulado el pedido. Además, nos reservamos el derecho de pedir indemnización.

Quedo a la espera de sus prontas noticias. Reciba un cordial saludo.

(Firma)