

Name: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

## 2. Texte sprechen

### 2.1 Hören Sie den Text und sprechen Sie für Ivan und die Kundin.



Ivan, ich habe noch eine andere Frage. Die Kundin hat Staubsaugerbeutel gekauft. Jetzt möchte sie die Beutel zurückgeben. Wie macht man das?



Was ist der Unterschied zwischen einer Reklamation, einem Umtausch und einer Rückgabe?



Man kann auch einen Gutschein über den Warenwert oder den Differenzbetrag ausstellen, oder?



Ich verstehe, danke Ivan.  
Möchten Sie die Staubsaugerbeutel zurückgeben oder umtauschen? Haben Sie den Kassenbon dabei?



Ich zeige dir, was man mit dem Kassenbon macht, Anka.  
Als Erstes muss man prüfen, ob die Ware auf dem Kassenbon steht. Als Nächstes wird kontrolliert, ob die Staubsaugerbeutel aus unserem Laden sind. Die Adresse steht ganz oben auf dem Kassenbon. Als Letztes überprüft man das Kaufdatum. Waren können nur innerhalb von zwei Wochen umgetauscht werden. Das Kaufdatum steht ganz unten auf dem Kassenbon.



4.09