

6. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido.

Toda operación de compraventa genera una serie de documentos específicos que debes saber identificar, interpretar y cumplimentar en inglés. Este apartado se organiza en seis subapartados dedicados, respectivamente, a los albaranes, los documentos de transporte, las facturas, las ofertas, los documentos de envío de mercancía y acuses de recibo, y las cartas relacionadas con los pagos en sus distintas fases.



6.1. Albaranes.

El albarán (*delivery note*) es el documento que acompaña a una mercancía en el momento de su entrega, y que certifica los productos y cantidades efectivamente enviados por el proveedor al cliente. A diferencia de la factura, el albarán no incluye habitualmente el precio de los artículos, sino únicamente la descripción y la cantidad, y sirve como comprobante para que el cliente pueda verificar que ha recibido lo solicitado.

6.1.1. Elementos habituales de un albarán.

Español	Inglés
Albarán	Delivery note
Número de albarán	Delivery note number
Fecha de entrega	Delivery date
Remitente / Proveedor	Sender / Supplier
Destinatario / Cliente	Recipient / Customer
Descripción del artículo	Item description
Cantidad entregada	Quantity delivered
Número de pedido asociado	Related order number
Firma de conformidad	Signature of acceptance
Observaciones	Remarks / Comments

6.1.2. Modelo de albarán.

Ejemplo:

Hamilton & Co.

DELIVERY NOTE

Supplier:
Hamilton & Co.
e.g., 14 Business Ave, London

Customer:
BlueSky Ltd.
e.g., Unit 5, Innovation Park, Cambridge

Delivery note number: DN-3021
Date: 22nd May 2024
Related order number: 5872

Item description	Reference	Quantity delivered
Office chair -- Comfort Plus	A-4519	50
Desk lamp -- Model L200	B-7724	30

Remarks: All items delivered in good condition.

Signature of acceptance: _____

Original

6.1.3. Vocabulario relacionado con la entrega de mercancía.

Español	Inglés
Entrega parcial	Partial delivery
Entrega completa	Full delivery
Mercancía dañada	Damaged goods
Mercancía en buen estado	Goods in good condition
Verificar la mercancía recibida	To check the goods received
Firmar de conformidad	To sign for acceptance
Rechazar una entrega	To refuse a delivery

Ejemplo de frase:

"Please check the goods carefully upon delivery and sign the delivery note to confirm acceptance."

6.1.4. Expresiones para comunicar incidencias relacionadas con un albarán.

En ocasiones, la mercancía recibida no coincide exactamente con lo indicado en el albarán, ya sea por cantidad incorrecta, artículos dañados o ausencia de algún producto. Es importante saber comunicar estas incidencias con precisión.

Español	Inglés
La cantidad entregada no coincide con el pedido	The quantity delivered does not match the order
Falta un artículo en la entrega	An item is missing from the delivery
Uno de los artículos llegó dañado	One of the items arrived damaged
Se ha realizado una entrega parcial	A partial delivery has been made
Solicitamos el envío del resto del pedido	We request that the remaining items be sent

Ejemplo:

"We would like to inform you that the quantity delivered does not match the order. We received 45 units instead of 50, and would request that the remaining 5 units be sent as soon as possible."

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Actividades

Actividad 200. Relaciona cada término en español con su equivalente en inglés:

Español	Inglés
1. Entrega parcial	a. Signature of acceptance
2. Mercancía dañada	b. Partial delivery
3. Firma de conformidad	c. Damaged goods
4. Rechazar una entrega	d. To refuse a delivery

Actividad 201. Completa las frases con la palabra adecuada del recuadro: (*does not match / missing / good condition / delivery note*)

1. The quantity delivered ____ the order.
2. An item is ____ from the delivery.
3. All items were delivered in ____.
4. Please sign the ____ to confirm acceptance.

Actividad 202. Verdadero o falso:

1. El albarán incluye habitualmente el precio de los artículos entregados.
2. El albarán sirve para que el cliente verifique que ha recibido lo solicitado.
3. Es recomendable comprobar la mercancía antes de firmar el albarán.
4. Una entrega parcial significa que se ha entregado únicamente parte del pedido.

Actividad 203. A partir de los siguientes datos, cumplimenta un albarán:

Número de albarán: DN-4108. Fecha: 3 de junio de 2024. Proveedor: Green Solutions. Cliente: Hamilton & Co. Pedido asociado: número 6210. Artículos entregados: 30 cajas de embalaje ecológico (referencia B-7724) y 20 rollos de papel biodegradable (referencia C-3308). Observaciones: entrega completa, mercancía en buen estado.

Actividad 204. Redacción guiada: redacta un breve correo electrónico (4-5 líneas) comunicando al proveedor que, tras revisar el albarán, se ha detectado que faltan 10 unidades de uno de los artículos pedidos, y solicitando su envío.

Actividad 205. Role-play por parejas: uno de vosotros hace de repartidor que entrega una mercancía y pide al cliente que firme el albarán, y el otro de cliente que, tras comprobar la mercancía, detecta que uno de los artículos ha llegado dañado y así lo comunica antes de firmar.

6.2. Documentos de transporte.

Los documentos de transporte (*transport documents* o *shipping documents*) acreditan el contrato de transporte de una mercancía entre el punto de origen y el de destino, y constituyen un justificante esencial en cualquier operación de compraventa, especialmente en envíos internacionales. Existen distintos tipos de documentos de transporte según el medio empleado (marítimo, terrestre, aéreo), cada uno con sus propias características y terminología.



6.2.1. Principales tipos de documentos de transporte.

Español	Inglés	Uso habitual
Conocimiento de embarque	Bill of Lading (B/L)	Transporte marítimo
Carta de porte por carretera	Road Waybill (CMR)	Transporte terrestre
Carta de porte aéreo	Air Waybill (AWB)	Transporte aéreo
Nota de entrega	Delivery note	Transporte nacional/local
Manifiesto de carga	Cargo manifest	Listado de toda la mercancía transportada

6.2.2. Elementos habituales de un documento de transporte

Español	Inglés
Transportista	Carrier
Cargador / Remitente	Shipper
Consignatario / Destinatario	Consignee
Puerto/lugar de origen	Port/place of origin
Puerto/lugar de destino	Port/place of destination
Peso bruto	Gross weight
Peso neto	Net weight
Número de bultos	Number of packages
Medio de transporte	Means of transport
Fecha de envío	Shipping date
Incoterm aplicable	Applicable Incoterm

6.2.3. Modelo simplificado de carta de porte.

Ejemplo:

ROAD WAYBILL (CMR)

1. Shipper / Sender Hamilton & Co.		2. Consignee BlueSky Ltd.	
3. Place of Origin / Delivery of Goods London, United Kingdom		4. Place of Destination / Unloading of Goods Manchester, United Kingdom	
5. Carrier Fast Transport Ltd.			
6. Goods Details			
Packages (Number & Type)	Description of Goods	Gross Weight (kg)	
12 boxes	General Cargo	340 kg	
		Total: 12 packages 340 kg	
7. Date of Shipping / Execution 24th May 2024		8. Applicable Incoterm (e.g. ICC) DAP (Delivered at Place)	

Shipper's Signature & Stamp

Carrier's Signature & Stamp

Consignee's Signature & Stamp

6.2.4. Vocabulario relacionado con el seguimiento del transporte.

Español	Inglés
Número de seguimiento	Tracking number
Mercancía en tránsito	Goods in transit
Mercancía entregada	Goods delivered
Retraso en el transporte	Delay in transport
Incidencia durante el transporte	Incident during transport
Seguro de transporte	Transport insurance

Ejemplo:

"You can track your shipment using the tracking number provided. The goods are currently in transit and are expected to be delivered within two working days."

6.2.5. Expresiones para informar sobre el estado del transporte.

Español	Inglés
La mercancía ha salido de nuestras instalaciones	The goods have left our premises
El envío se encuentra actualmente en...	The shipment is currently in...
Se espera que llegue el...	It is expected to arrive on...
Ha surgido un retraso debido a...	A delay has occurred due to...
La mercancía ha sido entregada con éxito	The goods have been successfully delivered

Ejemplo:

"We would like to inform you that your shipment has left our premises and is currently in transit. It is expected to arrive on 28th May, although a slight delay may occur due to customs procedures."

Actividades

Actividad 206. Relaciona cada documento de transporte con el medio al que corresponde:

Documento	Medio de transporte
1. Bill of Lading	a. Transporte aéreo
2. Road Waybill (CMR)	b. Transporte marítimo
3. Air Waybill (AWB)	c. Transporte terrestre

Actividad 207. Completa las frases con la palabra adecuada del recuadro: (*tracking number / in transit / gross weight / carrier*)

1. You can follow your shipment using the ____.
2. The goods are currently ____.
3. The ____ of the package is 15 kilograms.
4. Fast Transport Ltd. is the ____ responsible for this delivery.

Actividad 208. Verdadero o falso:

1. El Bill of Lading se emplea habitualmente en el transporte aéreo.
2. El "consignee" es la persona o empresa que envía la mercancía.
3. El peso bruto incluye el peso del embalaje, mientras que el peso neto no.
4. El número de seguimiento permite conocer el estado de un envío.

Actividad 209. A partir de los siguientes datos, cumplimenta una carta de porte simplificada:

Transportista: QuickShip Ltd. Remitente: Green Solutions. Destinatario: Hamilton & Co. Origen: Bristol. Destino: London. Número de bultos: 8 cajas. Peso bruto: 210 kg. Fecha de envío: 5 de junio de 2024.

Actividad 210. Redacción guiada: redacta un breve correo electrónico (3-4 líneas) informando a un cliente de que su envío se encuentra actualmente en tránsito y de que se espera un ligero retraso debido a un problema aduanero.

Actividad 211. Role-play por parejas: uno de vosotros hace de administrativo/a que informa por teléfono a un cliente sobre el estado de su envío (en tránsito, fecha estimada de llegada, posible retraso) y el otro de cliente que pregunta por el número de seguimiento y el motivo del retraso.



6.3. Facturas.

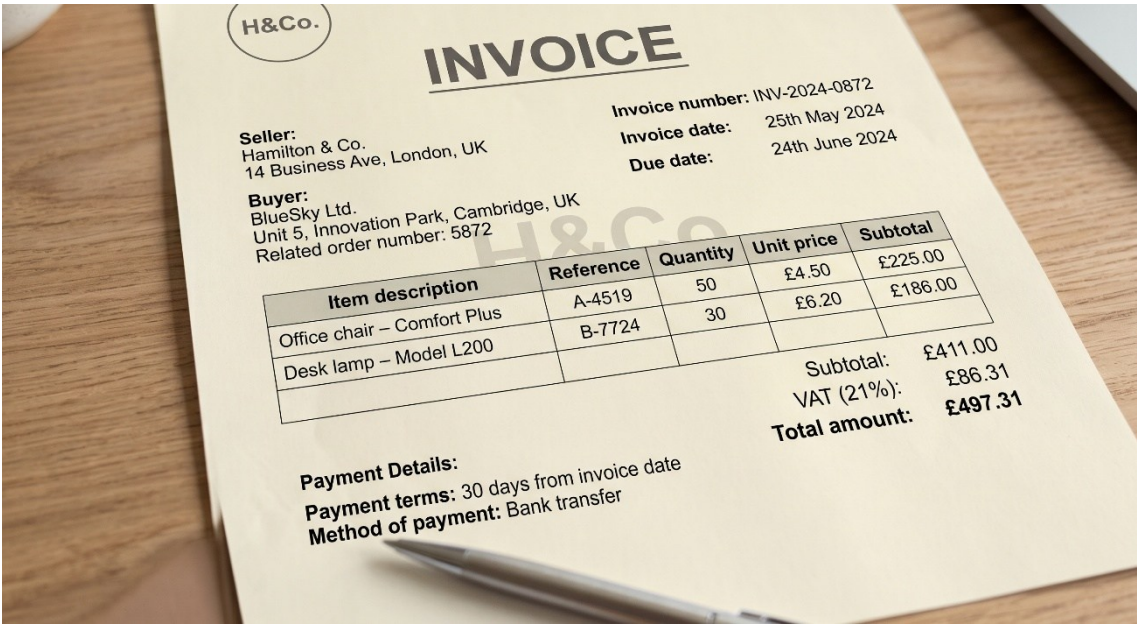
La factura (*invoice*) es el documento mercantil por excelencia, ya que acredita la operación de compraventa realizada, detalla los productos o servicios facturados y constituye el justificante fiscal necesario tanto para el vendedor como para el comprador. A diferencia del albarán, la factura sí incluye el precio de los artículos, los impuestos aplicables y el importe total a pagar.

6.3.1. Elementos habituales de una factura.

Español	Inglés
Factura	Invoice
Número de factura	Invoice number
Fecha de factura	Invoice date
Fecha de vencimiento	Due date
Vendedor / Emisor	Seller / Issuer
Comprador / Cliente	Buyer / Customer
Descripción del artículo	Item description
Cantidad	Quantity
Precio unitario	Unit price
Subtotal	Subtotal
Impuesto sobre el valor añadido (IVA)	Value Added Tax (VAT)
Importe total	Total amount
Forma de pago	Method of payment
Condiciones de pago	Payment terms

6.3.2. Modelo de factura.

Ejemplo:



6.3.3. Vocabulario relacionado con la facturación

Español	Inglés
Factura pro forma	Pro forma invoice
Factura rectificativa	Credit note / Corrected invoice
Factura duplicada	Duplicate invoice
Impuesto incluido	Tax included
Impuesto no incluido	Tax not included
Descuento aplicado	Discount applied
Recargo por pago tardío	Late payment surcharge

Ejemplo:

"Please note that all prices shown are exclusive of VAT, which will be added at the applicable rate."

6.3.4. Expresiones para solicitar o enviar una factura.

Español	Inglés
Adjuntamos la factura correspondiente a su pedido	We enclose the invoice for your order
Le rogamos abone la factura antes de la fecha de vencimiento	Please settle the invoice before the due date
¿Podrían enviarnos la factura pro forma?	Could you send us the pro forma invoice?
Detectamos un error en la factura recibida	We have noticed an error on the invoice received
Solicitamos una factura rectificativa	We would like to request a corrected invoice

Ejemplo:

"We enclose the invoice for your recent order. Please settle the invoice before the due date to avoid any late payment surcharge."

6.3.5. Comunicar un error en una factura.

En ocasiones, el cliente detecta un error en la factura recibida —un importe incorrecto, un artículo facturado por duplicado, un descuento no aplicado— y debe comunicarlo formalmente al emisor para solicitar su corrección.

Ejemplo:

"We have noticed an error on invoice INV-2024-0872: the agreed 10% discount does not appear to have been applied. We would be grateful if you could send us a corrected invoice at your earliest convenience."

Actividades

LISTENING 21 — A query about an invoice.

Contexto: Un cliente llama para consultar sobre un error detectado en una factura recibida.

Actividad 212. Escucha de nuevo el listening y responde verdadero o falso:

1. El cliente llama para consultar sobre un albarán.
2. Se había acordado un descuento del 10% que no se aplicó.
3. El administrativo niega que haya ningún error.
4. Se enviará una factura rectificativa antes de que acabe el día.
5. La fecha de vencimiento cambia con la nueva factura.

Actividad 213. Responde a las siguientes preguntas:

1. What is the invoice number mentioned in the call?
2. What was the error in the invoice?
3. When will the corrected invoice be sent?
4. Does the due date change?

Actividad 214. Relaciona cada término en español con su equivalente en inglés:

Español	Inglés
1. Factura pro forma	a. Late payment surcharge
2. Factura rectificativa	b. Pro forma invoice
3. Recargo por pago tardío	c. Due date
4. Fecha de vencimiento	d. Credit note

Actividad 215. Completa las frases con la palabra adecuada del recuadro:
(exclusive of / settle the invoice / enclose / corrected invoice)

1. We ____ the invoice for your recent order.
2. Please ____ before the due date.
3. All prices shown are ____ VAT.
4. We would like to request a ____.

Actividad 216. A partir de los siguientes datos, cumplimenta una factura:

Número de factura: INV-2024-0955. Fecha: 10 de junio de 2024. Vencimiento: 10 de julio de 2024. Vendedor: Green Solutions. Comprador: Hamilton & Co. Artículo: 30 cajas de embalaje ecológico (referencia B-7724), precio unitario 3,50 libras. IVA del 21%. Forma de pago: transferencia bancaria.

Actividad 217. Redacción guiada: redacta un correo electrónico (4-5 líneas) comunicando a un proveedor que se ha detectado un error en una factura recibida (el importe no coincide con el presupuesto acordado) y solicitando su corrección.

Actividad 218. Role-play por parejas: uno de vosotros hace de cliente que llama para reclamar por un error en una factura (importe incorrecto, artículo duplicado, descuento no aplicado) y el otro de administrativo/a que verifica el error, se disculpa y confirma el envío de una factura corregida.

6.4. Ofertas.

La oferta comercial (*quotation* u *offer*) es el documento mediante el cual una empresa presenta a un cliente potencial las condiciones concretas —precio, cantidad, plazo de entrega, validez— en las que estaría dispuesta a suministrar un producto o servicio determinado. Este documento suele elaborarse en respuesta a una solicitud de presupuesto previa por parte del cliente, y constituye la base sobre la que este decidirá si formaliza el pedido.

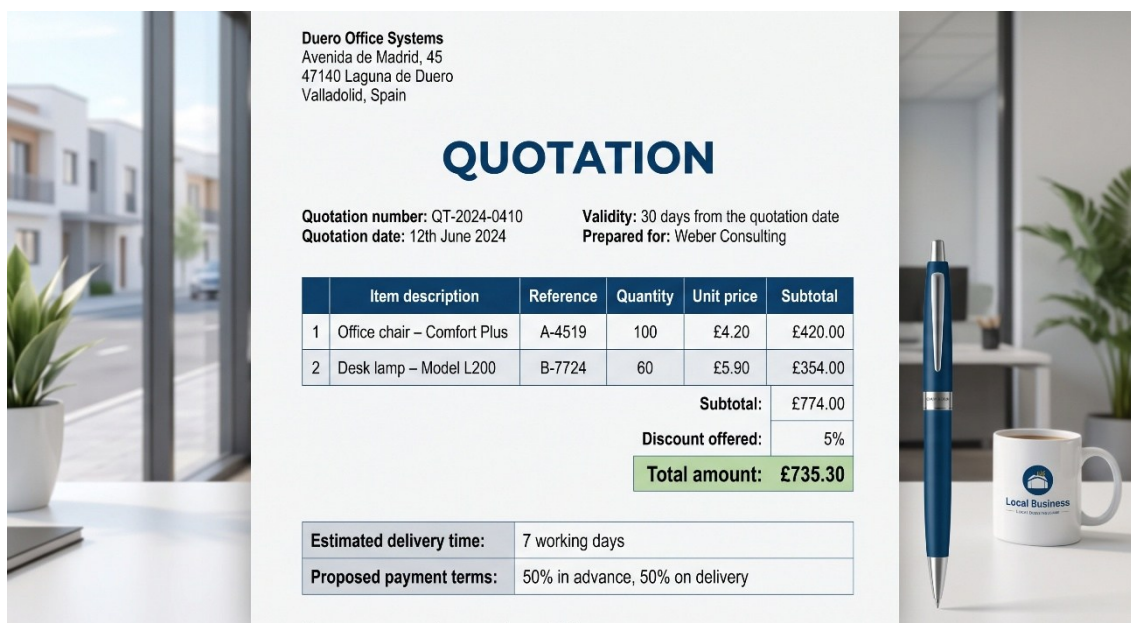


6.4.1. Elementos habituales de una oferta commercial.

Español	Inglés
Oferta / Presupuesto	Quotation / Quote
Número de oferta	Quotation number
Fecha de la oferta	Quotation date
Validez de la oferta	Validity of the quotation
Descripción del producto/servicio	Product/service description
Precio unitario	Unit price
Descuento ofrecido	Discount offered
Plazo de entrega estimado	Estimated delivery time
Condiciones de pago propuestas	Proposed payment terms

6.4.2. Modelo de oferta commercial.

Ejemplo:



6.4.3. Vocabulario relacionado con la elaboración de ofertas.

Español

Inglés

Solicitud de presupuesto Request for quotation (RFQ)

Oferta cerrada / en firme Firm offer

Oferta orientativa Indicative offer

Precio negociable Negotiable price

Precio final Final price

Sujeto a confirmación Subject to confirmation

Válido hasta... Valid until...

Ejemplo:

"This offer is valid until 12th July 2024. Prices are subject to confirmation and may vary depending on final order quantities."

6.4.4. Expresiones para presentar una oferta.

Español	Inglés
Nos complace presentarle la siguiente oferta	We are pleased to present you with the following offer
En respuesta a su solicitud de presupuesto	In response to your request for a quotation
Esta oferta incluye...	This offer includes...
Quedamos a la espera de su confirmación	We look forward to your confirmation
No dude en contactarnos si necesita modificar algún aspecto	Please do not hesitate to contact us if you wish to modify any aspect

Ejemplo:

In response to your request for a quotation, we are pleased to present you with the following offer. This offer includes free delivery and is valid until 12th July 2024."

6.4.5. Responder a una oferta recibida.

Una vez recibida una oferta, el cliente puede aceptarla, rechazarla, o solicitar alguna modificación antes de tomar una decisión final.

Español	Inglés
Aceptamos su oferta en los términos indicados	We accept your offer under the terms indicated
Nos gustaría negociar el precio propuesto	We would like to negotiate the proposed price
Solicitamos una revisión de las condiciones de pago	We would like to request a review of the payment terms
Lamentamos informarle de que no podemos aceptar esta oferta	We regret to inform you that we are unable to accept this offer

Ejemplo:

"We accept your offer under the terms indicated, although we would like to request a review of the payment terms, specifically regarding the advance payment percentage."

Actividades

Actividad 219. Relaciona cada término en español con su equivalente en inglés:

Español	Inglés
1. Solicitud de presupuesto	a. Firm offer
2. Oferta cerrada / en firme	b. Negotiable price
3. Precio negociable	c. Request for quotation
4. Sujeto a confirmación	d. Subject to confirmation

Actividad 220. Completa las frases con la expresión adecuada del recuadro:
(*valid until / pleased to present / look forward to / this offer includes*)

1. We are ___ you with the following offer.
2. ___ free delivery and installation.
3. This quotation is ___ 15th July 2024.
4. We ___ your confirmation.

Actividad 221. Verdadero o falso:

1. La oferta comercial no incluye habitualmente un plazo de validez.
2. Una oferta puede aceptarse, rechazarse o negociarse por parte del cliente.
3. El precio de una oferta siempre es definitivo y no puede negociarse.
4. Una solicitud de presupuesto se conoce en inglés como "Request for quotation".

Actividad 222. A partir de los siguientes datos, cumplimenta una oferta comercial:

Número de oferta: QT-2024-0512. Fecha: 15 de junio de 2024. Validez: 20 días desde la fecha de la oferta. Destinatario: Anderson & Partners. Artículo: 40 unidades de referencia C-3308 (rollos de papel biodegradable), precio unitario 2,80 libras. Descuento ofrecido: 8%. Plazo de entrega estimado: 5 días laborables. Condiciones de pago: transferencia bancaria a 30 días.

Actividad 223. Redacción guiada: redacta una carta de oferta comercial (5-6 líneas) en respuesta a una solicitud de presupuesto recibida, incluyendo al menos un producto, un descuento, el plazo de entrega y la validez de la oferta.

Actividad 224. Redacción guiada: redacta la respuesta de un cliente a la oferta anterior, solicitando una revisión de las condiciones de pago antes de aceptarla definitivamente.

6.5. De envío de mercancía y acuses de recibo.

Además del albarán y la factura, la operación de compraventa genera otros documentos relacionados con el propio envío de la mercancía y con la confirmación de que esta ha sido recibida correctamente por el destinatario. En este subapartado trabajarás el vocabulario y las estructuras

necesarias para redactar avisos de envío (*dispatch notes*) y acuses de recibo (*acknowledgements of receipt*).



6.5.1. El aviso de envío (Dispatch note / Shipping advice).

El aviso de envío es una comunicación —habitualmente por correo electrónico— mediante la cual el proveedor informa al cliente de que su pedido ha sido enviado, indicando los detalles relevantes del envío.

Español	Inglés
Aviso de envío	Dispatch note / Shipping advice
Su pedido ha sido enviado	Your order has been dispatched
Fecha de envío	Dispatch date
Transportista encargado	Carrier responsible
Número de seguimiento	Tracking number
Fecha estimada de entrega	Estimated delivery date

Ejemplo de aviso de envío:

Subject: Shipping advice – Order 6210

Dear Mr. Anderson,

We are pleased to inform you that your order, reference 6210, was dispatched today, 18th June 2024, via QuickShip Ltd. The estimated delivery date is 21st June 2024.

You can track your shipment using the following tracking number: QS-90341.

*Best regards,
Tom Richards*

6.5.2. El acuse de recibo (Acknowledgement of receipt).

El acuse de recibo es el documento o comunicación mediante la cual el cliente confirma al proveedor que ha recibido la mercancía, habitualmente indicando si esta ha llegado en buen estado y completa, o si existe alguna incidencia que comunicar.

Español	Inglés
Acuse de recibo	Acknowledgement of receipt
Confirmamos la recepción de...	We confirm receipt of...
La mercancía ha llegado en buen estado	The goods have arrived in good condition
Todo el pedido ha sido recibido correctamente	The entire order has been received correctly
Quedamos satisfechos con la entrega	We are satisfied with the delivery

Ejemplo de acuse de recibo:

Subject: Acknowledgement of receipt – Order 6210

Dear Mr. Richards,

We confirm receipt of order 6210, delivered today. The entire order has been received correctly and the goods have arrived in good condition. We are satisfied with the delivery.

Best regards,

Robert Anderson

6.5.3. Acuse de recibo con incidencias.

En caso de que la mercancía recibida presente alguna incidencia, el acuse de recibo debe incluir también esta información, de manera que quede constancia formal desde el primer momento.

Español	Inglés
Confirmamos la recepción, si bien detectamos...	We confirm receipt, although we have noticed...
Uno de los artículos presenta daños	One of the items shows signs of damage
Solicitamos indicaciones sobre cómo proceder	We would appreciate your guidance on how to proceed
Adjuntamos fotografías del artículo dañado	We enclose photographs of the damaged item

Ejemplo:

"We confirm receipt of order 6210, although we have noticed that one of the items shows signs of damage. We enclose photographs of the affected item and would appreciate your guidance on how to proceed."

6.5.4. Estructura habitual de estas comunicaciones.



Imagen 96



Actividades

Actividad 225. Relaciona cada expresión en español con su equivalente en inglés:

Español	Inglés
1. Su pedido ha sido enviado	a. We confirm receipt of...
2. Confirmamos la recepción de...	b. Your order has been dispatched
3. La mercancía ha llegado en buen estado	c. One of the items shows signs of damage
4. Uno de los artículos presenta daños	d. The goods have arrived in good condition

Actividad 226. Completa las frases con la expresión adecuada del recuadro:
(*tracking number* / *satisfied with* / *estimated delivery date* / *guidance on how to proceed*)

1. You can track your shipment using the ____.
2. The ____ is 21st June 2024.
3. We are ____ the delivery.
4. We would appreciate your ____.

Actividad 227. Verdadero o falso:

1. El aviso de envío se envía antes de que la mercancía llegue al cliente.
2. El acuse de recibo siempre debe confirmar que la mercancía ha llegado en mal estado.
3. Es recomendable adjuntar fotografías si se detecta algún daño en la mercancía recibida.
4. El número de seguimiento permite al cliente conocer el estado de su envío.

Actividad 228. Redacción guiada: redacta un aviso de envío completo (4-5 líneas) informando a un cliente de que su pedido ha sido enviado, incluyendo transportista, fecha estimada de entrega y número de seguimiento.

Actividad 229. Redacción guiada: redacta un acuse de recibo en el que se confirma la recepción de un pedido, pero se comunica que uno de los artículos ha llegado incompleto, solicitando indicaciones sobre cómo proceder.

6.6. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.

La gestión de impagos es una tarea delicada dentro del ámbito administrativo, ya que requiere reclamar el pago de una deuda pendiente sin deteriorar, en la medida de lo posible, la relación comercial con el cliente. Habitualmente, esta gestión se desarrolla en varias fases progresivas, desde un recordatorio amistoso inicial hasta una comunicación de carácter más formal y firme si el impago persiste. En este subapartado trabajarás el vocabulario y las estructuras propias de cada una de estas fases.



6.6.1. Primera fase: recordatorio amistoso (Friendly reminder).

En una primera fase, se envía un recordatorio de tono cordial, dando por hecho que el impago puede deberse a un simple olvido y sin cuestionar la buena fe del cliente.

Español

Inglés

Le recordamos que...

We would like to remind you that...

Es posible que este aviso se haya cruzado con su pago

This notice may have crossed with your payment

Si ya ha efectuado el pago, ignore este mensaje

If you have already made the payment, please disregard this message

Rogamos regularice la situación a la mayor brevedad

We would ask you to settle the matter as soon as possible

Ejemplo:

Dear Mr. García,

We would like to remind you that invoice INV-2024-0872, for the amount of £497.31, remains outstanding since its due date of 24th June 2024.

This notice may have crossed with your payment; if so, please disregard this message. Otherwise, we would ask you to settle the matter as soon as possible.

*Best regards,
Laura Fernández*

6.6.2. Segunda fase: recordatorio formal (Formal reminder).

Si el impago persiste tras el primer recordatorio, se envía una comunicación de tono algo más formal y firme, en la que se indica claramente el nuevo plazo concedido y las posibles consecuencias de no efectuar el pago.

Español	Inglés
A pesar de nuestro aviso anterior...	Despite our previous notice...
La factura continúa sin abonarse	The invoice remains unpaid
Le concedemos un nuevo plazo de... días	We are granting you a further... days
De no recibir el pago, nos veremos obligados a...	Should payment not be received, we will be obliged to...
Aplicar un recargo por demora	To apply a late payment surcharge

Ejemplo:

Dear Mr. García,

Despite our previous notice dated 25th June, invoice INV-2024-0872 remains unpaid. We are granting you a further 10 days to settle this amount.

Should payment not be received by 15th July, we will be obliged to apply a late payment surcharge in accordance with our terms and conditions.

*Yours sincerely,
Laura Fernández*

6.6.3. Tercera fase: comunicación de última instancia (Final notice).

Si tras el segundo aviso el impago continúa, se envía una comunicación final, de carácter muy formal, advirtiendo de las medidas que se adoptarán en caso de persistir la falta de pago, como la suspensión del suministro o el inicio de acciones legales.

Español	Inglés
Aviso final	Final notice
Esta es nuestra última comunicación antes de...	This is our final communication before...
Iniciar el procedimiento legal correspondiente	To initiate the corresponding legal proceedings
Suspender el suministro de productos/servicios	To suspend the supply of products/services
Trasladar el expediente a nuestro departamento legal	To transfer the case to our legal department

Ejemplo:

Dear Mr. García,

This is our final communication regarding invoice INV-2024-0872, which remains unpaid despite our previous reminders dated 25th June and 5th July.

Should payment not be received within 7 days, we will have no alternative but to suspend the supply of products and transfer this case to our legal department.

Yours faithfully,
Hamilton & Co. — Administration Department

6.6.4. Otras comunicaciones de naturaleza análoga.

Además de las cartas de reclamación de impago, existen otras comunicaciones relacionadas con incumplimientos contractuales o retrasos que siguen una estructura y un tono progresivo similar: reclamaciones por incumplimiento de plazos de entrega, avisos de incumplimiento de condiciones contractuales, entre otras.

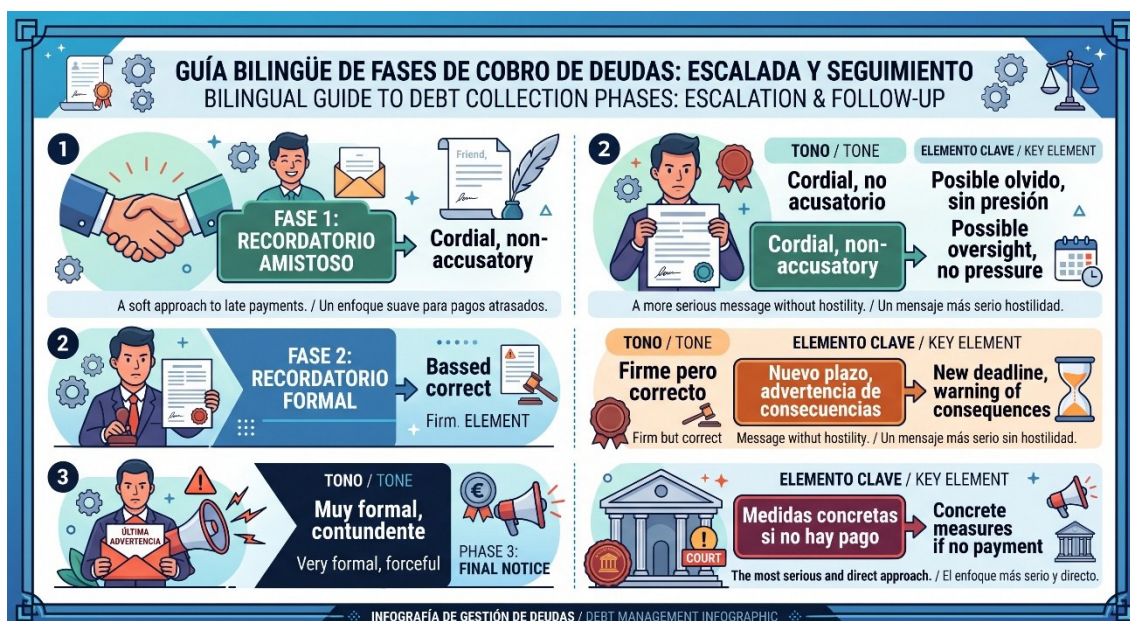
Español	Inglés
Incumplimiento de contrato	Breach of contract
Plazo incumplido	Missed deadline
Penalización contractual	Contractual penalty
Aviso de incumplimiento	Notice of default

Ejemplo:

"We regret to inform you that the agreed delivery deadline has not been met. In accordance with clause 5 of our contract, a contractual penalty may apply if the situation is not resolved within 5 working days."

6.6.5. Progresión del tono a lo largo de las tres fases.

Fase	Tono	Elemento clave
Recordatorio amistoso	Cordial, no acusatorio	Posible olvido, sin presión
Recordatorio formal	Firme pero correcto	Nuevo plazo, advertencia de consecuencias
Aviso final	Muy formal, contundente	Medidas concretas si no hay pago



Actividades

LISTENING 22 — Discussing an overdue invoice.

Contexto: Dos compañeras del departamento de administración comentan cómo proceder ante una factura que sigue impagada tras dos recordatorios previos.

Actividad 230. Escucha de nuevo el listening y responde verdadero o falso:

- Ya se han enviado dos avisos previos por la factura impagada.
- Laura propone enviar directamente un aviso legal sin previo aviso.
- El aviso final mencionará la posible suspensión del suministro.
- Se concede un plazo de 7 días antes de trasladar el caso al departamento legal.
- Tom se ofrece a revisar el aviso final antes de su envío.

Actividad 231. Responde a las siguientes preguntas:

- How many reminders have already been sent?
- What does Laura suggest sending next?
- What two consequences are mentioned if payment is not received?
- What does Tom offer to do?

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Actividad 232. Relaciona cada fase con la expresión que mejor la representa:

Fase	Expresión
1. Recordatorio amistoso	a. This is our final communication
2. Recordatorio formal	b. This notice may have crossed with your payment
3. Aviso final	c. We are granting you a further 10 days

Actividad 233. Completa las frases con la expresión adecuada del recuadro:
(*remains unpaid / disregard this message / legal proceedings / late payment surcharge*)

1. If you have already made the payment, please ____.
2. Despite our previous notice, the invoice ____.
3. We will be obliged to apply a ____.
4. We will have no alternative but to initiate ____.

Actividad 234. Ordena las siguientes fases de la gestión de un impago en el orden habitual en que se producen:

- a) Aviso final
- b) Recordatorio formal
- c) Recordatorio amistoso

Actividad 235. Redacción guiada: redacta un recordatorio amistoso (3-4 líneas) por una factura pendiente de pago desde hace 5 días, sin mencionar consecuencias ni recargos.

Actividad 236. Redacción guiada: redacta un aviso final completo por una factura que sigue impagada tras dos recordatorios previos, advirtiendo de la suspensión del suministro y el traslado del caso al departamento legal.

7. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

El bloque 3 —y con él, el manual completo— se cierra con la elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial, un tipo de comunicación que combina elementos orales y escritos y que puede desarrollarse en distintos soportes: una presentación con diapositivas, un dossier escrito o un guion para una videollamada. En este epígrafe trabajarás la estructura y el vocabulario necesarios para preparar y desarrollar este tipo de presentaciones en inglés.



7.1. Estructura habitual de una presentación administrativa o commercial.

Fase	Español	Inglés
Apertura	Buenos días a todos, gracias por estar aquí	Good morning everyone, thank you for being here
Presentación contenido	del Hoy vamos a hablar sobre...	Today we are going to talk about...

Fase	Español	Inglés
Desarrollo	En primer lugar... a continuación...	First of all... next...
Resumen	Para resumir lo que hemos visto	To summarise what we've covered
Cierre	Muchas gracias por su atención	Thank you very much for your attention
Turno de preguntas	¿Alguna pregunta?	Are there any questions?

Ejemplo de apertura de presentación:

"Good morning everyone, and thank you for being here today. My name is Laura Fernández, and I'm the Administration Manager at Hamilton & Co. Today, I'm going to talk about our new customer service procedures."

7.2. Presentar datos y cifras.

Las presentaciones administrativas y comerciales suelen incluir datos concretos —cifras de ventas, plazos, porcentajes— que deben expresarse con claridad.

Español	Inglés
Como pueden ver en este gráfico...	As you can see in this chart...
Las cifras muestran que...	The figures show that...
Ha habido un aumento del 15%	There has been an increase of 15%
Se ha producido una reducción de...	There has been a decrease of...
En comparación con el año anterior	Compared to last year

Ejemplo:

"As you can see in this chart, there has been an increase of 15% in customer satisfaction compared to last year."

7.3. Presentar en distintos soportes.

Soporte	Particularidad
Presentación con diapositivas (<i>slideshow</i>)	Apoyo visual, frases breves, datos destacados
Dossier escrito (<i>written report</i>)	Mayor desarrollo textual, sin apoyo oral simultáneo
Videollamada (<i>video call</i>)	Necesidad de confirmar constantemente que se sigue la presentación

Ejemplo de fórmula propia de una videollamada:

"Can everyone see my screen clearly? Please let me know if you have any connection issues, and feel free to interrupt if anything isn't clear."



7.4. Transiciones y conclusión de una presentación.

Español

Pasemos ahora al siguiente punto

Esto nos lleva a la conclusión de que...

Antes de terminar, me gustaría destacar...

Quedo a su disposición para cualquier pregunta

Inglés

Let's move on to the next point

This brings us to the conclusion that...

Before I finish, I would like to highlight...

I'm happy to answer any questions you may have

Ejemplo de cierre:

"Before I finish, I would like to highlight the importance of maintaining these new procedures across all departments. Thank you very much for your attention. I'm happy to answer any questions you may have."

Actividades

Actividad 237. Relaciona cada fase de una presentación con la expresión que le corresponde:

Fase	Expresión
1. Apertura	a. To summarise what we've covered
2. Resumen	b. Good morning everyone, thank you for being here
3. Cierre	c. Thank you very much for your attention

Actividad 238. Completa las frases con la expresión adecuada del recuadro:
(as you can see / move on to / compared to / happy to answer)

1. ___ in this chart, sales have increased significantly.
2. Let's ___ the next point.
3. This is a 10% increase ___ last year.
4. I'm ___ any questions you may have.

Actividad 239. Verdadero o falso:

1. En una videollamada es recomendable confirmar que los asistentes pueden ver la pantalla compartida.
2. Un dossier escrito no requiere el mismo nivel de desarrollo textual que una presentación oral.
3. Es habitual finalizar una presentación agradeciendo la atención del público.
4. Las presentaciones administrativas nunca incluyen datos o cifras.

Actividad 240. Redacción guiada: redacta la apertura y el cierre (4-5 líneas en total) de una presentación sobre los resultados trimestrales de un departamento de atención al cliente, incluyendo saludo, presentación del tema, agradecimiento final y turno de preguntas.

Actividad 241. Redacción guiada: redacta dos frases que podrías utilizar para presentar un dato concreto (por ejemplo, un aumento o descenso de ventas) durante una presentación comercial, siguiendo los modelos vistos en este epígrafe.

Actividad 242. Role-play por parejas: uno de vosotros hace de ponente que presenta brevemente (en 5-6 frases) los nuevos procedimientos de atención al cliente de una empresa ficticia, y el otro hace de asistente que interviene con una pregunta al final de la presentación.

8. Autoevaluación.

Pregunta 1. ¿Cuál de las siguientes expresiones es adecuada para iniciar una carta de presentación de empresa dirigida a un cliente desconocido?

- a) Hi there!
- b) Dear Sir or Madam,
- c) Hey, just wanted to say hello.
- d) To whom this may annoy,

Pregunta 2. Completa el hueco con la palabra adecuada:

"Please find ___ our latest product catalogue."

Pregunta 3. Completa el hueco con la palabra adecuada:

"The goods were ___ from our warehouse yesterday and are now in transit."

Pregunta 4. ¿Qué documento certifica los productos y cantidades entregados, pero normalmente no incluye el precio?

- a) Invoice
- b) Delivery note
- c) Quotation
- d) Pro forma invoice

Pregunta 5. ¿Cuál de las siguientes palabras es un falso amigo, cuyo significado real en inglés NO coincide con su apariencia en español?

- a) Contract
- b) Actually
- c) Discount
- d) Invoice

Pregunta 6. Completa el hueco con la palabra adecuada:

"We would be grateful if you could ___ the invoice before the due date."

Pregunta 7. En la gestión de un impago, ¿qué fase correspondería a la expresión *"This is our final communication regarding the outstanding amount"*?

- a) Recordatorio amistoso
- b) Recordatorio formal
- c) Aviso final
- d) Solicitud de presupuesto

Pregunta 8. Completa el hueco con la palabra adecuada:

"As you can ___ in this chart, sales have increased by 15%."

Pregunta 9. ¿Cuál de las siguientes despedidas es la adecuada para una carta que comienza con "Dear Sir or Madam,"?

- a) Yours sincerely
- b) Best wishes
- c) Yours faithfully
- d) See you soon

Pregunta 10. Completa el hueco con la palabra adecuada: *"We ___ receipt of your order, delivered this morning in good condition."*