

B1.4.1 ¿Tu paquete no llega? Aprende a reclamar correctamente

Kommt dein Paket nicht an? Lerne, wie du korrekt reklamierst



Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravié, lo roben o llegue dañado. Si pasa algo así, conviene **presentar una reclamación** primero de forma amistosa a la **empresa de mensajería** y respetar el **plazo** de respuesta. *Es importante que la queja se haga por escrito si no hay solución rápida. En un **envío certificado**, es posible pedir una compensación económica por la pérdida o los daños.*



*Wenn eine Person ein **Paket** versendet, kann es passieren, dass es verloren geht, gestohlen wird oder beschädigt ankommt. Wenn so etwas passiert, empfiehlt es sich, **eine Reklamation einzureichen**, zunächst in freundlicher Form beim **Kurierunternehmen**, und die **Frist** für die Antwort einzuhalten. Es ist wichtig, dass die Beschwerde schriftlich erfolgt, wenn es keine schnelle Lösung gibt. Bei einer **Einschreibsendung** ist es möglich, eine finanzielle Entschädigung für den Verlust oder die Schäden zu verlangen.*

1. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.
 - b. Hace una reclamación formal por escrito.
 - c. Espera tres meses sin hacer nada.
 - d. Cancela el envío y envía otro paquete igual.
2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
 - a. Seis meses.
 - b. Dos meses.
 - c. Una semana.
 - d. Un mes.

1-b 2-b

2. Du hast eine Bestellung erhalten und das Paket ist beschädigt angekommen; du musst Correos über das Problem informieren.

Aufgabe: Escribe una comunicación a Correos que indique si es consulta, queja o reclamación, el motivo, el número de seguimiento y lo que *esperas que* hagan.

URL: Tratamiento de consultas y reclamaciones

Use consulta / queja / reclamación / Atención al cliente / número de seguimiento / indemnización