

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



Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravíe, 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.



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

1-c 2-a

2. Has recibido un pedido y el paquete llegó dañado; necesitas notificar a Correos del problema.

Task: 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 in your answer: consulta / queja / reclamación / Atención al cliente / número de seguimiento / indemnización