

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

Votre colis n'arrive pas ? Apprenez à déposer une réclamation correctement



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.*



*Quand une personne envoie un **colis**, il peut arriver qu'il s'égaré, qu'on le vole ou qu'il arrive endommagé. Si quelque chose comme cela se produit, il convient de **déposer une réclamation** d'abord à l'amiable auprès de **l'entreprise de messagerie** et de respecter le **délat** de réponse. Il est important que la plainte soit faite par écrit s'il n'y a pas de solution rapide. Dans un **envoi recommandé**, il est possible de demander une compensation financière pour la perte ou les dommages.*

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

1-b 2-b

2. Vous avez reçu une commande et le colis est arrivé endommagé ; vous devez signaler le problème à Correos.

Tâche: 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