

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

*Il tuo pacco non arriva? Impara a reclamare correttamente*



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.*



*Quando una persona spedisce un **pacco**, può accadere che si smarrisca, lo rubino o arrivi danneggiato. Se succede qualcosa del genere, conviene **presentare un reclamo** prima in modo amichevole all'**azienda di corrieri** e rispettare il **termine** di risposta. È importante che la lamentela venga fatta per iscritto se non c'è una soluzione rapida. In una **spedizione raccomandata**, è possibile chiedere un risarcimento economico per la perdita o i danni.*

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. Espera tres meses sin hacer nada.
  - d. Hace una reclamación formal por escrito.
2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
  - a. Una semana.
  - b. Un mes.
  - c. Seis meses.
  - d. Dos meses.

**1-d 2-d**

## 2. Hai ricevuto un ordine e il pacco è arrivato danneggiato; devi notificare il problema a Correos.

**Compito:** 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