

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

Komt je pakket niet aan? Leer hoe je correct een klacht indient



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.

Wanneer iemand een pakket verstuurt, kan het gebeuren dat het kwijtraakt, gestolen wordt of beschadigd aankomt. Als zoiets gebeurt, is het verstandig om een klacht in te dienen eerst op minnelijke wijze bij het koeriersbedrijf en de termijn voor antwoord te respecteren. Het is belangrijk dat de klacht schriftelijk wordt ingediend als er geen snelle oplossing is. Bij een aangetekende zending is het mogelijk een financiële compensatie te vragen voor het verlies of de schade.

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. Seis meses.
 - b. Dos meses.
 - c. Un mes.
 - d. Una semana.

1-c 2-b

2. Je hebt een bestelling ontvangen en het pakket is beschadigd aangekomen; je moet Correos op de hoogte brengen van het probleem.

Taak: 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