

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

*O teu pacote não chega? Aprende a reclamar corretamente*



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 uma pessoa envia um pacote, pode acontecer que ele se extravie, seja roubado ou chegue danificado. Se acontecer algo assim, convém apresentar uma reclamação primeiro de forma amigável à empresa de mensageria e respeitar o prazo de resposta. É importante que a queixa seja feita por escrito se não houver solução rápida. Em um envio registrado, é possível pedir uma compensação financeira pela perda ou pelos danos.*

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

**1-d 2-b**

## 2. Você recebeu um pedido e o pacote chegou danificado; você precisa notificar os Correios sobre o problema.

**Tarefa:** 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