

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

¿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.



*When a person sends a **package**, it can happen that it gets lost, is stolen, or arrives damaged. If something like that happens, it is advisable to **file a complaint** first in a friendly way with the **courier company** and respect the response **deadline**. It is important that the complaint is made in writing if there is no quick solution. With **registered shipping**, it is possible to request financial compensation for the loss or damage.*

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. Espera tres meses sin hacer nada.
 - d. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.
2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
 - a. Seis meses.
 - b. Una semana.
 - c. Dos meses.
 - d. Un mes.

1-b 2-c

2. You have received an order and the package arrived damaged; you need to notify Correos about the problem.

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