

## B1.4.1 Retourner un colis

Ein Paket zurücksenden



Après une **livraison**, un client reçoit un **colis abîmé** et demande un remplacement ou un remboursement. Le vendeur affirme que le paquet était en bon état avant l'envoi et renvoie le client vers le transporteur. Pourtant, le client rappelle que le **vendeur** reste responsable si le produit arrive cassé. Il est conseillé d'écrire des **réserves** immédiatement et de signaler le problème par écrit, par exemple avec un **courrier recommandé**. *Je souhaite que vous expédiez une solution rapidement.*



*Nach einer **Lieferung** erhält ein Kunde ein **Paket beschädigt** und fordert einen Ersatz oder eine Rückerstattung. Der Verkäufer behauptet, dass das Paket vor dem Versand in gutem Zustand war, und verweist den Kunden an den Transporteur. Dennoch erinnert der Kunde daran, dass der **Verkäufer** verantwortlich bleibt, wenn das Produkt kaputt ankommt. Es wird empfohlen, sofort **Vorbehalte** zu notieren und das Problem schriftlich zu melden, zum Beispiel mit einem **Einschreiben**. Ich wünsche, dass Sie schnell eine Lösung versenden.*

1. Pourquoi le vendeur refuse-t-il d'abord le remplacement ou le remboursement ?
  - a. Parce que la garantie est expirée.
  - b. Parce que le client a cassé le produit lui-même.
  - c. Parce que le client n'a pas payé la livraison.
  - d. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
  - a. Écrire des réserves tout de suite.
  - b. Demander au transporteur un remboursement en magasin.
  - c. Jeter l'emballage et appeler la banque.
  - d. Attendre la prochaine livraison avant de réagir.

1-d 2-a

### 2. Sie müssen einen nicht konformen Artikel von zu Hause aus zurücksenden, ohne zur Postfiliale zu gehen.

**Aufgabe:** Expliquez en 5-6 phrases comment organiser le retour dans votre boîte aux lettres et quel justificatif vous recevez après la collecte.

**URL:** Retourner un Colissimo en boîte aux lettres

**Use** Retour Colissimo / boîte aux lettres / étiquette de retour / demande de dépôt / avis de prise en charge / retourner un colis