

B1.4 Envoi et retour des colis



- Faire une réclamation ou faire jouer la garantie pour un produit
- Demander des informations de livraison ou de suivi concernant un colis
- Passer une commande en ligne, retourner ou échanger un article endommagé ou indésirable

La garantie	<i>(Die Garantie)</i>	Rembourser	<i>(erstatten)</i>
La preuve d'achat	<i>(Der Kaufbeleg)</i>	L'avoir	<i>(Das Guthaben)</i>
La livraison	<i>(Die Lieferung)</i>	L'échange	<i>(Der Umtausch)</i>
Le délai de livraison	<i>(Die Lieferzeit)</i>	Retourner un article	<i>(Einen Artikel zurücksenden)</i>
Préavis de livraison	<i>(Die Lieferankündigung)</i>	Expédier	<i>(versenden)</i>
Le transporteur	<i>(Der Versanddienstleister)</i>	Annuler la commande	<i>(Die Bestellung stornieren)</i>
Le point de retrait	<i>(Die Abholstelle)</i>	Le numéro de commande	<i>(Die Bestellnummer)</i>
Le suivi du colis	<i>(Die Sendungsverfolgung)</i>	Le service client	<i>(Der Kundenservice)</i>
Les frais de port	<i>(Die Versandkosten)</i>	La réclamation	<i>(Die Reklamation)</i>
Port payé	<i>(Porto bezahlt)</i>	Signaler un problème	<i>(Ein Problem melden)</i>
Port à payer	<i>(Porto zahlbar)</i>	La preuve d'achat	<i>(Der Kaufbeleg)</i>
Le bordereau de retour	<i>(Das Rücksendeformular)</i>	Endommagé	<i>(Beschädigt)</i>
Le remboursement	<i>(Die Rückerstattung)</i>	Non conforme	<i>(Nicht konform)</i>

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. (QR: Audio)



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 le client a cassé le produit lui-même.
 - b. Parce que la garantie est expirée.
 - 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 ?
- Demander au transporteur un remboursement en magasin.
 - Écrire des réserves tout de suite.
 - Jeter l'emballage et appeler la banque.
 - Attendre la prochaine livraison avant de réagir.

1-d 2-b

2. Grammatik: Subjonctif présent: Wille (espérer, vouloir, souhaiter)



Der Subjonctif wird nach Verben verwendet, die Wünsche oder Erwartungen ausdrücken, wie z. B. vouloir que, souhaiter que.

- Man verwendet den Subjonctif nach "vouloir que" und "souhaiter que".
- Man verwendet den Indikativ nach "espérer que".

Expression (Ausdruck)	Mode (Modus)	Exemples (Beispiele)
Souhaiter que (wünschen, dass)	Subjonctif (Subjonctif)	Je souhaite que vous expédiez le colis dans la journée. (Ich wünsche, dass Sie das Paket noch am selben Tag versenden.)
Vouloir que (wollen, dass)	Subjonctif (Subjonctif)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (Willst du, dass ich eine Reklamation einreiche?)
Espérer que (hoffen, dass)	Indicatif (Indikativ)	J'espère que la livraison est rapide. (Ich hoffe, dass die Lieferung schnell ist.)

- Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (Ich wünsche, dass Sie mir den Rücksendeschein per E-Mail schicken.)
 a. m'envoyiez b. m'envoyer c. m'envoyais d. m'envoyez
- Je veux que vous me _____ les frais de port, car l'article est arrivé endommagé. (Ich möchte, dass Sie mir die Versandkosten erstatten, da der Artikel beschädigt angekommen ist.)
 a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursez

1. m'envoyiez 2. remboursez



Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)

- (Souhaiter que) Je voudrais une livraison plus rapide.

 (Ich wünsche, dass die Lieferung schneller ist.)
- (Vouloir que) Tu peux m'envoyer la facture aujourd'hui ?

 (Ich will, dass du mir die Rechnung heute schickst.)
- (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.

 (Wir hoffen, dass die Rückerstattung diese Woche ankommen wird.)

1. Je souhaite que la livraison soit plus rapide. 2. Je veux que tu m'envoies la facture aujourd'hui. 3. Nous espérons que le remboursement arrivera cette semaine.

Korrigiere den Fehler

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

Ich hoffe, dass die Rückerstattung schnell ankommt.

2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

Ich wünsche, dass Sie das Paket heute versenden.

1. J'espère que le remboursement arrivera vite. 2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|----------------------|---|
| a. une réclamation | 1. Informations en ligne permettant que je sache où se trouve mon colis. |
| b. le remboursement | 2. Action de rendre l'argent payé lorsqu'un produit est retourné. |
| c. le suivi du colis | 3. Message adressé au service client pour demander la résolution d'un problème. |



a-3 b-2 c-1

2. Rückgabe und Rückerstattung: Verfahren (Onlineshop) (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: endommagé, remboursement, numéro de commande, livraison, réclamation, suivi du colis, signaler le problème



Suite à votre commande en ligne, nous confirmons la (1) _____ au point de retrait choisi. Le délai habituel est de 2 à 4 jours ouvrés. Pour suivre l'acheminement, munissez-vous de (2) _____ et consultez le (3) _____ depuis votre espace client.

Si l'article est (4) _____ ou non conforme, vous pouvez déposer une (5) _____ dans les 14 jours après réception. Merci de (6) _____ avec des photos et la preuve d'achat. Après vérification par le service client, un bordereau de retour vous sera envoyé par e-mail. Le (7) _____ est effectué sur le moyen de paiement initial sous 7 à 10 jours ouvrés après réception du colis retourné.


Nach Ihrer Online-Bestellung bestätigen wir die Lieferung an den gewählten Abholpunkt. Die übliche Lieferzeit beträgt 2 bis 4 Werktage. Um den Versand zu verfolgen, halten Sie bitte die Bestellnummer bereit und rufen Sie die Sendungsverfolgung in Ihrem Kundenbereich auf.

Wenn der Artikel beschädigt ist oder nicht der Beschreibung entspricht, können Sie innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt eine Reklamation einreichen. Bitte melden Sie das Problem mit Fotos und dem Kaufnachweis. Nach Prüfung durch den Kundenservice wird Ihnen per E-Mail ein Rücksendeetikett zugesandt. Die Rückerstattung erfolgt auf das ursprüngliche Zahlungsmittel innerhalb von 7 bis 10 Werktagen nach Eingang des zurückgesendeten Pakets.

(1) livraison, (2) numéro de commande, (3) suivi du colis, (4) endommagé, (5) réclamation, (6) signaler le problème, (7) remboursement

1. Quelles sont les étapes à suivre si vous recevez un article endommagé, et quelles pièces justificatives devez-vous fournir ?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- | | Wahr | Falsch | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. Le colis a été déposé en point de retrait sans que la cliente reçoive le SMS de préavis. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 2. Le casque est en parfait état et correspond à la description du site. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. Elle veut recevoir le bordereau de retour et savoir qui paie les frais d'envoi avant d'accepter l'échange ou le remboursement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
- 1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(Ich wünsche, dass Sie das Paket vor Freitag zur Abholstelle liefern.)*
a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(Der Kundenservice möchte, dass der Spediteur ab heute ein neues Paket versendet.)*
a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
3. Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(Ich möchte, dass Sie meine Bestellung an die auf dem Kaufbeleg angegebene Adresse liefern.)*
a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez
1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

Réclamation pour colis non conforme

Client *Bonjour, je vous appelle pour signaler un problème : j'ai reçu ma commande numéro 58421 ce matin, mais l'article n'est pas le bon modèle.*

(Thomas): *(Guten Tag, ich rufe an, um ein Problem zu melden: Ich habe meine Bestellung Nummer 58421 heute Morgen erhalten, aber der Artikel ist nicht das richtige Modell.)*

Conseillère service client *Bonjour monsieur, je suis désolée. Avez-vous la preuve d'achat ou l'e-mail de confirmation ? Je peux ouvrir une réclamation et vérifier la garantie.*

(Nadia): *(Guten Tag, mein Herr, es tut mir leid. Haben Sie den Kaufnachweis oder die Bestätigungs-E-Mail? Ich kann eine Reklamation eröffnen und die Garantie überprüfen.)*

Client *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*

(Thomas): *(Ja, ich habe die E-Mail. Die Lieferung war für gestern vorgesehen, und außerdem ist das Paket etwas beschädigt.)*



**Conseillère
service client
(Nadia):**

*D'accord. Je vous propose soit un échange, soit un remboursement. Je vais vous envoyer un bordereau de retour : vous retournez l'article au point de retrait, port payé, et dès réception nous procéderons au remboursement.
(In Ordnung. Ich schlage Ihnen entweder einen Umtausch oder eine Rückerstattung vor. Ich werde Ihnen einen Rücksendeschein schicken: Sie geben den Artikel an der Abholstelle zurück, Porto bezahlt, und sobald er bei uns eingegangen ist, werden wir die Rückerstattung veranlassen.)*

**Client
(Thomas):**

*Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?
(Sehr gut, ich bevorzuge die Rückerstattung. Können Sie mir bitte auch die Sendungsverfolgungsnummer für die Rücksendung schicken?)*

1. Quel est le problème exact avec l'article reçu, et quel document Thomas doit-il fournir pour ouvrir la réclamation ?
-

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

J'aimerais que vous me remboursiez ou que vous procédiez à un échange. / J'espère que vous pourrez vérifier le suivi et m'informer du délai de livraison. / Je souhaite que ma réclamation soit traitée rapidement ; voici ma preuve d'achat.



1. Vous avez commandé un article en ligne et il arrive endommagé ou non conforme - que faites-vous et que dites-vous au service client ?
-
2. Votre colis n'arrive pas dans le délai annoncé et le suivi n'a pas bougé depuis plusieurs jours - quelles informations demandez-vous au transporteur ou au point de retrait ?
-

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Bonjour Madame Dupont,
Nous vous contactons au sujet de votre **commande** n° **FR-58392** (casque audio).
D'après le **suivi du colis**, la **livraison** a été effectuée hier au **point de retrait** Relais
Tabac des Lilas.

Vous nous avez indiqué que l'article est arrivé **endommagé**. Pour ouvrir une
réclamation, pouvez-vous nous envoyer une photo du produit et la **preuve d'achat** ?
Nous vous dirons ensuite si un **échange** ou un **remboursement** est possible.

Cordialement,
Sofia Martin
Service client - HexaShop



Schreibe eine passende Antwort: *Je vous contacte pour signaler un problème avec ma commande n°... / Je souhaite que vous m'envoyiez un échange ou que vous me remboursiez. / Pouvez-vous me confirmer le délai de livraison si vous expédiez un nouvel article ?*

Wichtige Verben	Livrer (<i>liefern</i>)	Expédier (<i>versenden</i>)
	Subjonctif présent	Subjonctif présent
je/j'	livre	expédie
tu	livres	expédies
il/elle/on	livre	expédie
nous	livrions	expédiions
vous	livriez	expédiiez
ils/elles	livrent	expédient