

## B1.4.1 Retourner un colis

*Devolver un paquete*



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.*

*Después de una entrega, un cliente recibe un paquete dañado y pide un reemplazo o un reembolso. El vendedor afirma que el paquete estaba en buen estado antes del envío y remite al cliente al transportista. Sin embargo, el cliente recuerda que el vendedor sigue siendo responsable si el producto llega roto. Se aconseja escribir reservas inmediatamente y señalar el problema por escrito, por ejemplo con una carta certificada. Deseo que ustedes envíen una solución rápidamente.*

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

**1-b 2-d**

### 2. Debe devolver un artículo no conforme desde su casa sin ir a la oficina de correos.

**Task:** 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 in your answer:** Retour Colissimo / boîte aux lettres / étiquette de retour / demande de dépôt / avis de prise en charge / retourner un colis