

## 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

<b>La garantie</b>	<i>(La garantía)</i>	<b>Le remboursement</b>	<i>(El reembolso)</i>
<b>La preuve d'achat</b>	<i>(El comprobante de compra)</i>	<b>Rembourser</b>	<i>(Reembolsar)</i>
<b>La livraison</b>	<i>(La entrega)</i>	<b>L'avoir</b>	<i>(El vale)</i>
<b>Le délai de livraison</b>	<i>(El plazo de entrega)</i>	<b>L'échange</b>	<i>(El cambio)</i>
<b>Le point de retrait</b>	<i>(Punto de recogida)</i>	<b>Retourner un article</b>	<i>(Devolver un artículo)</i>
<b>Le suivi du colis</b>	<i>(El seguimiento del paquete)</i>	<b>Annuler la commande</b>	<i>(Anular el pedido)</i>
<b>Le transporteur</b>	<i>(La empresa de transportes)</i>	<b>Expédier</b>	<i>(Enviar)</i>
<b>Les frais de port</b>	<i>(Los gastos de envío)</i>	<b>Préavis de livraison</b>	<i>(Aviso de entrega)</i>
<b>Port payé</b>	<i>(Portes pagados)</i>	<b>La réclamation</b>	<i>(La reclamación)</i>
<b>Port à payer</b>	<i>(Portes por pagar)</i>	<b>Signaler un problème</b>	<i>(Informar de un problema)</i>
<b>Le service client</b>	<i>(El servicio de atención al cliente)</i>	<b>Endommagé</b>	<i>(Dañado)</i>
<b>Le numéro de commande</b>	<i>(El número de pedido)</i>	<b>Non conforme</b>	<i>(No conforme)</i>
<b>Le bordereau de retour</b>	<i>(La etiqueta de devolución)</i>		

### 1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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.*

*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 le client n'a pas payé la livraison.
  - b. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
  - c. Parce que la garantie est expirée.
  - d. Parce que le client a cassé le produit lui-même.

2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
- Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
  - Jeter l'emballage et appeler la banque.
  - Demander au transporteur un remboursement.
  - Écrire des réserves tout de suite en magasin.

1-b 2-d

## 2. Gramática: Subjuntivo presente: Voluntad (esperar, querer, desear)



El subjuntivo se usa después de verbos que expresan deseos o expectativas, como espérer que, vouloir que, souhaiter que.

- Se usa el subjuntivo después de "vouloir que" y "souhaiter que".
- Se usa el indicativo después de "espérer que".

Expression (Expresión)	Mode (Modo)	Exemples (Ejemplos)
Souhaiter que (Desear que)	Subjonctif (Subjuntivo)	Je souhaite que vous <b>expédiiez</b> le colis dans la journée. (Deseo que ustedes envíen el paquete en el día.)
Vouloir que (Querer que)	Subjonctif (Subjuntivo)	Tu veux que je <b>fasse</b> une réclamation ? (¿Quieres que yo ponga una reclamación?)
Espérer que (Esperar que)	Indicatif (Indicativo)	J'espère que la livraison <b>est</b> rapide. (Espero que la entrega es rápida.)

- Je souhaite que vous \_\_\_\_\_ le bordereau de retour par e-mail. (Quisiera que me enviaran el comprobante de devolución por correo electrónico.)  
 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. (Quiero que me reembolsen los gastos de envío, porque el artículo llegó dañado.)  
 a. remboursez    b. rembourserez    c. remboursé    d. remboursiez

1. m'envoyiez 2. remboursez

### Reescribe las frases (QR: IA+)



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

\_\_\_\_\_

(Deseo que la entrega sea más rápida.)

2. (Vouloir que) Tu peux m'envoyer la facture aujourd'hui ?

\_\_\_\_\_

(Quiero que me envíes la factura hoy.)

3. (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.
- \_\_\_\_\_

*(Esperamos que el reembolso llegue esta semana.)*

**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.*

### **Corrige el error**

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

---

Espero que el reembolso llegue pronto.

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

---

Deseo que envíe el paquete hoy.

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

### 3.Ejercicios

#### 1. Relaciona cada palabra con su significado.

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 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. Devolución y reembolso: procedimiento (sitio de comercio electrónico) (QR: Audio)



**Rellena los huecos:** 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 du (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.

*Tras su pedido en línea, confirmamos la entrega en el punto de recogida elegido. El plazo habitual es de 2 a 4 días laborables. Para seguir el envío, tenga a mano el número de pedido y consulte el seguimiento del paquete desde su área de cliente.*

*Si el artículo está dañado o no es conforme, puede presentar una reclamación dentro de los 14 días posteriores a la recepción. Por favor, informe del problema con fotos y la prueba de compra. Tras la verificación por parte del servicio de atención al cliente, se le enviará por correo electrónico una etiqueta de devolución. El reembolso se efectúa en el método de pago inicial en un plazo de 7 a 10 días laborables después de la recepción del paquete devuelto.*

*(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

1. Le colis a été déposé en point de retrait sans que la cliente reçoive le SMS de préavis.
2. Le casque est en parfait état et correspond à la description du site.
3. Elle veut recevoir le bordereau de retour et savoir qui paie les frais d'envoi avant d'accepter l'échange ou le remboursement.

Verdadero Falso

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Elige la solución correcta

1. Je souhaite que vous \_\_\_\_\_ le colis au point de retrait avant vendredi. *(Deseo que entreguen el paquete en el punto de recogida antes del viernes.)*  
a. livrez      b. livrer      c. livrons      d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur \_\_\_\_\_ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(El servicio de atención al cliente quiere que el transportista envíe un nuevo paquete desde hoy.)*  
a. expédier      b. expédiera      c. expédiez      d. expédie
3. Je veux que vous \_\_\_\_\_ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(Quiero que entreguen mi pedido en la dirección indicada en el comprobante de compra.)*  
a. livreriez      b. livrez      c. livrer      d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

### 5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)

#### Réclamation pour colis non conforme

- Client (Thomas):** *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.*  
*(Hola, les llamo para informar de un problema: he recibido mi pedido número 58421 esta mañana, pero el artículo no es el modelo correcto.)*
- Conseillère service client (Nadia):** *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.*  
*(Hola señor, lo siento. ¿Tiene el comprobante de compra o el correo electrónico de confirmación? Puedo abrir una reclamación y verificar la garantía.)*
- Client (Thomas):** *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*  
*(Sí, tengo el correo. La entrega estaba prevista para ayer y, además, el paquete está un poco dañado.)*



**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. (De acuerdo. Le propongo o bien un cambio o bien un reembolso. Le envaré una etiqueta de devolución: usted devuelve el artículo al punto de recogida, con los gastos de envío pagados, y en cuanto lo recibamos procederemos al reembolso.)*

**Client  
(Thomas):**

*Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ? (Muy bien, prefiero el reembolso. ¿Puede también enviarme el número de seguimiento de la devolución, por favor?)*

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

## 6. Hablar: traduir y responder (QR: IA+)

*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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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



**Escribe una respuesta adecuada:** *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 ?*

---

---

---

### Verbos importantes

#### Livrer (entregar)

Subjonctif présent

je/j'	livre
tu	livres
il/elle/on	livre
nous	livrions
vous	livriez
ils/elles	livrent

#### Expédier (enviar)

Subjonctif présent

expédie
expédies
expédie
expédiions
expédiiez
expédient