

## B1.4 Envoi et retour des colis

Envío y devolución de paquetes

<https://app.colanguage.com/es/frances/plan-de-curso/b1/4>



<b>La garantie</b>	( <i>La garantía</i> )	<b>L'avoir</b>	( <i>El vale (crédito)</i> )
<b>La livraison</b>	( <i>La entrega</i> )	<b>Le numéro de commande</b>	( <i>El número de pedido</i> )
<b>Le point de retrait</b>	( <i>Punto de recogida</i> )	<b>Port payé</b>	( <i>Portes pagados</i> )
<b>Le suivi du colis</b>	( <i>Seguimiento del paquete</i> )	<b>Port à payer</b>	( <i>Portes por pagar</i> )
<b>Le transporteur</b>	( <i>El transportista</i> )	<b>Endommagé</b>	( <i>Dañado</i> )
<b>Le bordereau de retour</b>	( <i>La etiqueta de devolución</i> )	<b>Non conforme</b>	( <i>No conforme</i> )
<b>Le remboursement</b>	( <i>El reembolso</i> )	<b>Signaler un problème</b>	( <i>Reportar un problema</i> )
<b>La réclamation</b>	( <i>La reclamación</i> )	<b>Retourner un article</b>	( <i>Devolver un artículo</i> )
<b>La preuve d'achat</b>	( <i>El comprobante de compra</i> )	<b>Annuler la commande</b>	( <i>Cancelar el pedido</i> )
<b>Le service client</b>	( <i>El servicio al cliente</i> )	<b>Rembourser</b>	( <i>Reembolsar</i> )
<b>Le délai de livraison</b>	( <i>El plazo de entrega</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>L'échange</b>	( <i>El cambio</i> )		

## 1. Ejercicios

### 1. Email

Recibe un correo electrónico del servicio de atención postventa de una tienda online francesa, que le pide precisiones para tramitar su reclamación sobre un paquete dañado. Debe responder para obtener un cambio o un reembolso.



**Objet :** Votre réclamation – colis endommagé

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre **réclamation** concernant votre **commande en ligne** n° FR-98453 et le **colis endommagé** à la **livraison**.

Pour traiter votre dossier, nous avons besoin de quelques informations :

- une photo claire du produit abîmé et du carton,
- une copie de votre **facture** ou de la **preuve d'achat**,
- votre préférence : **échange** du produit ou être **remboursé**.

Merci d'envoyer ces éléments par retour d'email afin que notre **SAV** puisse décider rapidement.

Cordialement,

Claire Martin

Service Après vente

ShopDirect.fr

**Escribe una respuesta adecuada:** *Je vous envoie ci-joint... / Je préfère un... parce que... / Merci d'avance pour votre aide et votre réponse.*

---

---

---

## 2. Completa los diálogos

### a. Réclamation pour un colis endommagé

**Client:**

*Bonjour, je vous appelle parce que mon colis est arrivé complètement endommagé ce matin et je voudrais faire une réclamation.*

*(Hola, le llamo porque mi paquete llegó completamente dañado esta mañana y quisiera presentar una reclamación.)*

**Conseillère SAV:**

*1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_*

*(Siento mucho este problema, señor; ¿tiene el número de pedido o el número de seguimiento, por favor?)*

<b>Client:</b>	<i>Oui, le numéro de suivi est FR7824... et j'ai aussi la facture et la preuve d'achat dans l'e-mail de confirmation de commande.</i>	<i>(Sí, el número de seguimiento es FR7824... y también tengo la factura y el comprobante de compra en el correo electrónico de confirmación del pedido.)</i>
<b>Conseillère SAV:</b>	2. _____ _____	<i>(Gracias, localizo su pedido en el sistema; el paquete fue entregado hoy por nuestro transportista, así que podemos iniciar una devolución o un cambio.)</i>
<b>Client:</b>	<i>Je préfère un échange, mais je ne comprends pas bien votre politique de retour, est-ce que je dois d'abord avancer les frais d'expédition ?</i>	<i>(Prefiero un cambio, pero no entiendo bien su política de devoluciones; ¿tengo que adelantar los gastos de envío?)</i>
<b>Conseillère SAV:</b>	3. _____ _____	<i>(No, le enviaremos una etiqueta prepagada. Devuelve el paquete por Correos y, en cuanto tengamos la prueba de entrega de la devolución, enviaremos el nuevo producto.)</i>
<b>Client:</b>	<i>D'accord, et le délai de livraison pour le nouveau colis sera de combien de jours, à peu près ?</i>	<i>(De acuerdo, ¿y cuánto tiempo tardará aproximadamente la entrega del nuevo paquete?)</i>
<b>Conseillère SAV:</b>	4. _____ _____	<i>(Normalmente, el plazo es de tres a cinco días hábiles, y, por supuesto, la garantía sigue vigente sobre el producto cambiado.)</i>

### b. Modifier la livraison d'une commande en ligne

<b>Cliente:</b>	<i>Bonjour, j'ai passé une commande en ligne pour un ordinateur portable, et je vois sur le suivi du colis que la livraison est prévue demain, mais je serai en déplacement professionnel.</i>	<i>(Hola, hice un pedido en línea de un ordenador portátil y veo en el seguimiento que la entrega está prevista para mañana, pero estaré de viaje por trabajo.)</i>
<b>Service client:</b>	5. _____ _____	<i>(Muy bien, señora; ¿puede darme su número de pedido o el número de seguimiento para que lo verifique con el transportista?)</i>
<b>Cliente:</b>	<i>Oui, bien sûr, le numéro de commande est CL9507, j'ai reçu la confirmation de commande hier avec la facture en pièce jointe.</i>	<i>(Sí, por supuesto; el número de pedido es CL9507. Recibí la confirmación del pedido ayer con la factura adjunta.)</i>
<b>Service client:</b>	6. _____ _____	<i>(Gracias; según nuestro sistema, el paquete ya está en el proveedor logístico, pero todavía puedo cambiar la dirección o la franja horaria de entrega.)</i>
<b>Cliente:</b>	<i>Idéalement, j'aimerais annuler la livraison à mon domicile et faire expédier le colis à mon bureau, à La Défense ; est-ce que c'est possible sans frais supplémentaires ?</i>	<i>(Idealmente, me gustaría cancelar la entrega en mi domicilio y que envíen el paquete a mi oficina, en La Défense; ¿es posible sin cargos adicionales?)</i>

**Service client:** 7. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Sí, como el envío aún no ha salido, podemos cambiar la dirección sin coste, pero el plazo de entrega podría retrasarse un día.)

**Cliente:** Ce n'est pas grave, tant que j'ai une preuve de livraison au bureau pour la comptabilité et pour la garantie, ça me va.

(No pasa nada, siempre que tenga una prueba de entrega en la oficina para contabilidad y para la garantía, me sirve.)

**Service client:** 8. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Muy bien, actualizo su expediente y recibirá en unos minutos un correo electrónico de confirmación con los nuevos detalles de la entrega.)

**1.** Je suis désolée pour ce problème, monsieur ; est ce que vous avez le numéro de commande ou le numéro de suivi, s'il vous plaît ? **2.** Merci, je retrouve votre commande en ligne, le colis a bien été livré aujourd'hui par notre transporteur, donc nous pouvons lancer un retour ou un échange. **3.** Non, nous vous envoyons une étiquette prépayée, vous retournez le colis par La Poste, et dès que nous avons la preuve de livraison du retour, nous expédions le nouveau produit. **4.** En général, le délai est de trois à cinq jours ouvrés, et bien sûr la garantie reste valable sur le produit échangé. **5.** Très bien madame, pouvez-vous me donner votre numéro de commande ou le numéro de suivi pour que je vérifie avec le transporteur ? **6.** Merci ; selon notre système, le colis est déjà chez le fournisseur logistique, mais je peux encore modifier l'adresse ou le créneau de livraison. **7.** Oui, comme l'expédition n'est pas encore partie, nous pouvons changer l'adresse sans frais, mais le délai de livraison sera peut être décalé d'un jour. **8.** Très bien, je mets à jour votre dossier et vous recevrez dans quelques minutes un e-mail de confirmation avec les nouveaux détails de livraison.

### **3. Redacta un correo electrónico de 80 a 100 palabras al servicio de atención al cliente de una tienda online para explicar un problema con un paquete y solicitar un reembolso o un cambio.**

Je me permets de vous contacter au sujet de... / Je souhaite demander un remboursement / un échange de ce produit. / Vous trouverez ci-joint la facture et des photos du colis endommagé. / Je vous remercie par avance pour votre aide et votre retour.

---

---

---