

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben

*Envoi et retour des colis*

<https://app.colanguage.com/fr/allemand/plan-de-cours/b1/4>



<b>Die Sendung</b>	<i>(L'envoi)</i>	<b>Beschädigt sein</b>	<i>(Être endommagé)</i>
<b>Das Paket</b>	<i>(Le colis)</i>	<b>Ersatz liefern</b>	<i>(Fournir un remplacement)</i>
<b>Die Sendungsverfolgung</b>	<i>(Le suivi d'envoi)</i>	<b>Erstatten (den Betrag erstatten)</b>	<i>(Rembourser (rembourser le montant))</i>
<b>Die Lieferadresse</b>	<i>(L'adresse de livraison)</i>	<b>Zurücksenden</b>	<i>(Renvoyer)</i>
<b>Die Lieferfrist</b>	<i>(Le délai de livraison)</i>	<b>Abholen lassen</b>	<i>(Faire récupérer)</i>
<b>Die Versandkosten</b>	<i>(Les frais d'expédition)</i>	<b>Versenden</b>	<i>(Expédier)</i>
<b>Die Rücksendung</b>	<i>(Le retour)</i>	<b>Angeben (eine Reklamation angeben)</b>	<i>(Signaler (déposer une réclamation))</i>
<b>Der Umtausch</b>	<i>(L'échange)</i>	<b>Reklamation einreichen</b>	<i>(Soumettre une réclamation)</i>
<b>Die Garantie</b>	<i>(La garantie)</i>	<b>Verspätet ankommen</b>	<i>(Arriver en retard)</i>
<b>Der Kaufbeleg</b>	<i>(Le justificatif d'achat)</i>	<b>Zustellen</b>	<i>(Livrer)</i>
<b>Die Reklamationsfrist</b>	<i>(Le délai de réclamation)</i>	<b>Den Status abfragen</b>	<i>(Vérifier le statut)</i>
<b>Der Kundenservice</b>	<i>(Le service client)</i>	<b>Der Status abfragen</b>	<i>(Vérifier le statut)</i>
<b>Die Empfangsbestätigung</b>	<i>(La confirmation de réception)</i>	<b>Die Empfangsbestätigung</b>	<i>(La confirmation de réception)</i>
<b>Schadensersatz beantragen</b>	<i>(Demander une indemnisation pour dommage)</i>		

# 1.Exercices

## 1. E-Mail



Vous recevez un courriel du service client d'une boutique en ligne au sujet d'un colis endommagé et vous devez y répondre par écrit.

**Betreff:** Ihre Reklamation zur Bestellung 5843-XY

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die Fotos der **Beschädigung**. Es tut uns leid, dass das **Paket** in diesem Zustand bei Ihnen angekommen ist.

Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten an:

- **Umtausch:** Wir schicken Ihnen denselben Artikel noch einmal zu.
- **Erstattung:** Wir **erstatten** Ihnen den Kaufpreis.

Bitte teilen Sie uns kurz mit, was Sie möchten. Falls Sie sich für einen Umtausch entscheiden, verwenden Sie bitte das beigelegte **Rückgabeformular** und schicken Sie den Artikel an uns zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Lisa Becker

Kundenservice Shop24

**Rédigez une réponse appropriée:** *vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich hätte gern ... / ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten bedanken, aber ... / bitte bestätigen Sie mir kurz, ob ...*

---

---

---

## 2. Complétez les dialogues

### a. Online-Bestellung: Paket kommt beschädigt an

**Kundin:**

*Guten Tag, hier spricht Anna Keller, (Bonjour, ici Anna Keller, j'ai reçu hier un ich habe gestern ein Paket von Ihnen bekommen, aber der Artikel ist leider beschädigt. malheureusement endommagé.)*

**Mitarbeiter Kundenservice:** 1. \_\_\_\_\_

*(Bonjour Madame Keller, je suis désolé. De quelle commande s'agit il exactement ? Avez vous votre numéro de commande ou la confirmation d'expédition sous la main ?)*

- Kundin:** *Ja, die Bestellnummer ist 58423, ich habe einen Monitor bestellt und das Gehäuse ist beim Auspacken schon kaputt gewesen.* (Oui, le numéro de commande est 58423. J'ai commandé un moniteur et le boîtier était déjà cassé à l'ouverture.)
- Mitarbeiter Kundenservice:** 2. \_\_\_\_\_ (Je comprends. Nous allons enregistrer une réclamation : souhaitez vous échanger le moniteur ou obtenir le remboursement du prix d'achat ?)
- Kundin:** *Ich hätte gerne zuerst einen Umtausch, aber nur, wenn Sie mir garantieren können, dass die nächste Lieferung gut verpackt ist.* (Je préférerais d'abord un échange, mais seulement si vous pouvez me garantir que la prochaine livraison sera bien emballée.)
- Mitarbeiter Kundenservice:** 3. \_\_\_\_\_ (Oui, nous vous enverrons immédiatement un appareil de remplacement. La livraison est gratuite et vous pourrez renvoyer l'appareil défectueux avec l'étiquette de retour jointe.)
- Kundin:** *Muss ich die Versandkosten für die Rücksendung vorstrecken oder wird das komplett von Ihnen erstattet?* (Dois je avancer les frais de retour ou seront ils entièrement pris en charge par vos soins ?)
- Mitarbeiter Kundenservice:** 4. \_\_\_\_\_ (Non, le retour est gratuit pour un article défectueux ; nous prenons intégralement en charge les frais d'envoi.)

## b. Paket nicht angekommen: Nachverfolgung in der Postfiliale

- Kunde:** *Hallo, ich warte seit über einer Woche auf eine wichtige Sendung aus München, laut Lieferfrist hätte das Paket schon vorgestern da sein müssen.* (Bonjour, j'attends depuis plus d'une semaine un envoi important en provenance de Munich. Selon le délai de livraison, le colis aurait dû arriver avant hier.)
- Postangestellte:** 5. \_\_\_\_\_ (Bonjour, avez vous le numéro d'envoi avec vous ? Je peux alors consulter le suivi pour vous.)
- Kunde:** *Ja, hier ist der Zettel vom Absender, ich bin der Empfänger, aber ich habe nur eine Versandbestätigung per E Mail bekommen, kein Paket.* (Oui, voici le papier de l'expéditeur. Je suis le destinataire, mais je n'ai reçu qu'une confirmation d'expédition par e mail, pas le colis.)
- Postangestellte:** 6. \_\_\_\_\_ (Je regarde rapidement... Selon le système, l'envoi est depuis hier dans notre consigne au dépôt central ; il n'a pas pu être livré à votre adresse.)
- Kunde:** *Das ist merkwürdig, ich war zu Hause; kann ich das Paket heute noch irgendwo abholen oder wird es zurückgeschickt?* (C'est étrange, j'étais chez moi. Puis je récupérer le colis aujourd'hui quelque part ou sera t il renvoyé ?)
- Postangestellte:** 7. \_\_\_\_\_ (Vous pouvez le retirer aujourd'hui à la consigne jusqu'à 20 h. Veuillez présenter votre pièce d'identité, sinon l'envoi sera renvoyé à l'expéditeur dans trois jours.)

**Kunde:**

*Okay, danke für die Info, dann hole ich das Paket nach der Arbeit ab, damit nichts schiefgeht.*

*(D'accord, merci pour l'information. Je récupérerai le colis après le travail pour éviter tout problème.)*

**1.** Guten Tag Frau Keller, das tut mir leid, um welche Bestellung handelt es sich genau, haben Sie Ihre Bestellnummer oder die Versandbestätigung zur Hand? **2.** Verstehe, dann legen wir eine Reklamation an; möchten Sie den Monitor umtauschen oder eine Rückerstattung des Kaufpreises bekommen? **3.** Ja, wir schicken Ihnen sofort ein Ersatzgerät, die Lieferung ist kostenfrei und Sie können das defekte Gerät mit dem beiliegenden Rücksendeschein zurücksenden. **4.** Nein, die Rücksendung ist bei einem defekten Artikel für Sie kostenlos, die Versandkosten übernehmen wir vollständig. **5.** Guten Tag, haben Sie die Sendungsnummer dabei, dann kann ich die Sendungsverfolgung für Sie aufrufen. **6.** Ich schaue kurz nach... laut System liegt die Sendung seit gestern in unserer Packstation am Hauptbahnhof, sie konnte an Ihrer Adresse nicht zugestellt werden. **7.** Sie können es heute bis 20 Uhr an der Packstation abholen, bitte nehmen Sie Ihren Ausweis mit, sonst geht die Sendung in drei Tagen als Rücksendung wieder an den Absender zurück.

**3. Rédigez un e-mail à un commerçant en ligne (env. 80–100 mots) et décrivez une livraison endommagée, votre réclamation et la solution que vous souhaitez.**

*hiermit möchte ich eine Reklamation einreichen / anbei sende ich Ihnen ein Foto der beschädigten Ware / ich bitte Sie um eine Rückerstattung / Ersatzlieferung / vielen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung*

---

---

---