

B1.4 Enviar y devolver paquetes



- Presentar una reclamación o hacer valer la garantía de un producto
- Pedir información sobre la entrega o el seguimiento de un paquete
- Hacer un pedido en línea, devolver o cambiar un artículo dañado o no deseado

El empleado de correos	<i>(Le guichetier/la guichetière de la poste)</i>	El plazo de entrega	<i>(Le délai de livraison)</i>
El buzón de correos	<i>(La boîte aux lettres)</i>	La recogida a domicilio	<i>(La collecte à domicile)</i>
El embalaje	<i>(L'emballage)</i>	El envío estándar	<i>(L'envoi standard)</i>
El paquete dañado	<i>(Le colis endommagé)</i>	El envío exprés	<i>(L'envoi express)</i>
El pedido	<i>(La commande)</i>	Tener garantía	<i>(Avoir une garantie)</i>
El artículo defectuoso	<i>(L'article défectueux)</i>	El servicio de atención al cliente	<i>(Le service client)</i>
El albarán de entrega	<i>(Le bon de livraison)</i>	Presentar una reclamación	<i>(Déposer une réclamation)</i>
El comprobante de compra	<i>(Le justificatif d'achat)</i>	La queja	<i>(La plainte)</i>
La tarifa de envío	<i>(Le tarif d'expédition)</i>	Hacer una devolución	<i>(Faire un retour)</i>
El cargo adicional	<i>(Le supplément)</i>	Pedir un reembolso	<i>(Demander un remboursement)</i>
El número de seguimiento	<i>(Le numéro de suivi)</i>	Hacer un cambio	<i>(Effectuer un échange)</i>
La fecha estimada de entrega	<i>(La date de livraison estimée)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)

Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravié, lo roben o llegue dañado. Si pasa algo así, conviene **presentar una reclamación** primero de forma amistosa a la **empresa de mensajería** y respetar el **plazo** de respuesta. *Es importante que* la queja se haga por escrito si no hay solución rápida. En un **envío certificado**, es posible pedir una compensación económica por la pérdida o los daños.



*Quand une personne envoie un **colis**, il peut arriver qu'il s'égare, qu'on le vole ou qu'il arrive endommagé. Si quelque chose comme cela se produit, il convient de **déposer une réclamation** d'abord à l'amiable auprès de l'**entreprise de messagerie** et de respecter le **décal** de réponse. Il est important que la plainte soit faite par écrit s'il n'y a pas de solution rapide. Dans un **envoi recommandé**, il est possible de demander une compensation financière pour la perte ou les dommages.*

1. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.
 - b. Hace una reclamación formal por escrito.
 - c. Cancela el envío y envía otro paquete igual.
 - d. Espera tres meses sin hacer nada.

2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
- Dos meses.
 - Un mes.
 - Una semana.
 - Seis meses.

1-b 2-a

2. Grammaire: Présent du subjonctif : souhaits et appréciations - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



Le présent du subjonctif s'emploie avec des expressions de souhait, de volonté et d'appréciation personnelle, comme quiero que, ojalá ou es importante que.

1. Le verbe principal (espero, quiero, es importante...) est à l'indicatif ; le verbe qui suit est au subjonctif.

Expressions fréquentes	Exemples
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>J'espère que le service client répondra aujourd'hui.</i>)
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. (<i>J'ai hâte qu'ils confirment le délai de livraison.</i>)
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. (<i>Pourvu que le colis n'arrive pas endommagé.</i>)
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. (<i>Je te prie de vérifier le numéro de suivi.</i>)
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. (<i>Qu'ils confirment la date de livraison estimée.</i>)
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. (<i>Il est important que tu gardes le justificatif d'achat.</i>)

1. Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy por correo electrónico. (*J'espère que le service client me répondra aujourd'hui par e-mail.*)
 a. responde b. respondió c. responder d. responde
2. Te pido que _____ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. (*Je te demande de vérifier le numéro de suivi avant de clôturer l'incident.*)
 a. revises b. revisar c. revisaste d. revisas

1. responde 2. revises

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



1. (Espero que) El servicio de atención al cliente responde hoy.

(*J'espère que le service client réponde aujourd'hui.*)

2. (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.

(J'ai hâte qu'ils confirment le délai de livraison cet après-midi.)

3. (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.

(Pourvu que le colis n'arrive pas endommagé.)

1. Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. **2.** Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega esta tarde. **3.** Ojalá que el paquete no llegue dañado.

Corrigez l'erreur

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

Il est important que tu gardes le justificatif d'achat.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

Je veux qu'ils me disent le numéro de suivi.

1. Es importante que guardes el comprobante de compra. **2.** Quiero que me digan el número de seguimiento.

3. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|------------------------------|---|
| a. el número de seguimiento | 1. Documento; espero que lo guardes para pedir un reembolso o utilizar la garantía. |
| b. presentar una reclamación | 2. Código único; te pido que lo introduzcas para ver dónde está el paquete. |
| c. el comprobante de compra | 3. Acción formal; es importante que expliques el problema y solicites una solución. |



a-2 b-3 c-1

2. Avis de retour et réclamations (boutique en ligne) (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: recogida a domicilio, embalaje, albarán de entrega, servicio de atención al cliente, número de seguimiento, reclamación

Si tu pedido llega incompleto o en mal estado, revisa el (1) _____ y guarda el (2) _____ y el comprobante de compra. Para localizar el envío, consulta el (3) _____ en tu área de cliente: allí verás la fecha estimada de entrega y si hay algún cargo adicional por cambio de dirección.

Para hacer una devolución, solicita la (4) _____ o entrégalo en tu oficina de Correos. Es importante que rellenes el formulario de (5) _____ dentro del plazo indicado. Si el artículo es defectuoso y tiene garantía, la tienda puede ofrecer cambio o reembolso; esperamos que el (6) _____ responda en un máximo de 48 horas laborables.

Si ta commande arrive incomplète ou en mauvais état, vérifie l'emballage et conserve le bon de livraison ainsi que la preuve d'achat. Pour localiser l'envoi, consulte le numéro de suivi dans ton espace client : tu y verras la date de livraison estimée et s'il y a des frais supplémentaires en cas de changement d'adresse.

Pour effectuer un retour, demande un enlèvement à domicile ou dépose-le dans ton bureau de poste. Il est important que tu remplisses le formulaire de réclamation dans le délai indiqué. Si l'article est défectueux et sous garantie, la boutique peut proposer un échange ou un remboursement ; nous espérons que le service client répondra dans un délai maximum de 48 heures ouvrables.

(1) embalaje, (2) albarán de entrega, (3) número de seguimiento, (4) recogida a domicilio, (5) reclamación, (6) servicio de atención al cliente

1. Enumera los pasos que recomienda el texto para reclamar o devolver un producto y explica qué documentos conviene guardar y por qué.

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

- El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía.
- La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos.
- La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto.

1-V 2-X 3-V

Vrai Faux

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



4. Choisissez la bonne solution

- Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado. *(Je veux que le service client effectue le retrait à domicile parce que le colis est arrivé endommagé.)*

a. *hagas* b. *haga* c. *hace* d. *hizo*
- Es importante que te _____ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación. *(Il est important que tu te plains par écrit et que tu joignes la preuve d'achat pour déposer une réclamation.)*

a. *quejaste* b. *quejas* c. *quejes* d. *quejarás*
- Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso. *(Je te demande que tu effectues le suivi avec le numéro de suivi avant de demander un remboursement.)*

a. *hagas* b. *harás* c. *haga* d. *haces*

1. *haga* 2. *quejes* 3. *hagas*

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)

Reclamación por portátil defectuoso

Cliente (Sofía): *Hola, llamo por un pedido que me llegó ayer: el portátil tiene la pantalla rota. Por fuera el embalaje estaba bien, pero el paquete estaba dañado por dentro.*

(Bonjour, j'appelle au sujet d'une commande qui m'est arrivée hier : l'ordinateur portable a l'écran cassé. À l'extérieur, l'emballage était en bon état, mais le colis était endommagé à l'intérieur.)

Atención al cliente (Álvaro): *Vaya, lo siento mucho. ¿Me puedes confirmar el número de seguimiento y si tienes el comprobante de compra o el albarán de entrega?*
(Oh, je suis vraiment désolé. Pouvez-vous me confirmer le numéro de suivi et si vous avez le justificatif d'achat ou le bon de livraison ?)

Cliente (Sofía): *Sí, tengo todo. Quiero presentar una reclamación porque el artículo está defectuoso y tiene garantía; preferiría hacer un cambio en vez de un reembolso.*
(Oui, j'ai tout. Je veux déposer une réclamation parce que l'article est défectueux et il est sous garantie ; je préférerais faire un échange plutôt qu'un remboursement.)



Atención al cliente (Álvaro): *Perfecto, lo gestiono ahora: te programo una recogida a domicilio para mañana y te enviamos otro equipo por envío exprés. Te llegará en 48 horas; la fecha estimada de entrega te la confirmo por correo.*

(Parfait, je m'en occupe tout de suite : je vous programme un enlèvement à domicile pour demain et nous vous envoyons un autre appareil en livraison express. Il vous arrivera sous 48 heures ; je vous confirme la date de livraison estimée par e-mail.)

Cliente (Sofía): *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*
(Merci. Y a-t-il des frais supplémentaires pour la livraison express ou est-ce couvert par la garantie ?)

1. ¿Qué datos le pide Álvaro a Sofía para tramitar la reclamación y por qué son importantes?
-

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

Espero que me den una solución lo antes posible. / Quiero que revisen el número de seguimiento y el plazo de entrega. / Le pido que tramiten la devolución con el comprobante de compra.



1. Has comprado algo por internet y la fecha estimada de entrega ya ha pasado: ¿qué datos del número de seguimiento comprobarías y qué dirías al servicio de atención al cliente?
-
2. Recibes un paquete dañado y el artículo no funciona: ¿qué solución pedirías (cambio o reembolso) y qué documentos aportarías para presentar una reclamación?
-

7. Écriture: E-mail (QR: IA+)

Asunto: Incidencia con tu **pedido** #78421

Hola, Laura:

Gracias por contactar con nuestro **servicio de atención al cliente**. Hemos recibido tu mensaje sobre el **paquete dañado** (cafetera). Para tramitar la **devolución** o el **cambio**, necesitamos:

- Foto del embalaje y del artículo
- **Comprobante de compra** o factura
- Confirmar tu dirección para la **recogida a domicilio**

Si prefieres, también podemos ofrecerte un **reembolso** cuando recibamos el paquete. Quedamos a la espera de tu respuesta.

Marta Ríos, Atención al Cliente



Rédigez une réponse appropriée: *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

Verbes importants

	Ir (<i>aller</i>)	Quejarse (<i>se plaindre</i>)	Hacer (<i>faire</i>)
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	vaya	me queje	haga
tú	vayas	te quejes	hagas
él/ella/usted	vaya	se queje	haga
nosotros/nosotras	vayamos	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	vayáis	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	vayan	se quejen	hagan