

B1.4.1 Retourner un colis



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.*



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. Écrire des réserves tout de suite.
 - b. Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
 - c. Jeter l'emballage et appeler la banque.
 - d. Demander au transporteur un remboursement en magasin.

1-b 2-a

2. Vous devez retourner un article non conforme depuis chez vous sans aller au bureau de poste.

Tâche: 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