

B1.4 Envoi et retour des colis

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



La garantie	La livraison
La preuve d'achat	Le délai de livraison
Le bordereau de retour	Préavis de livraison
Le remboursement	Le point de retrait
L'avoir	Les frais de port
Le service client	Port payé
La réclamation	Port à payer
Signaler un problème	Expédier
Retourner un article	Rembourser
Annuler la commande	L'échange
Le numéro de commande	Endommagé
Le suivi du colis	Non conforme
Le transporteur	

1.Exercices

1. Email



Vous recevez un email du service après-vente d'une boutique en ligne française, qui vous demande des précisions pour traiter votre réclamation concernant un colis endommagé. Vous devez répondre pour obtenir un échange ou un remboursement.

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

Rédigez une réponse appropriée: *Je vous envoie ci-joint... / Je préfère un... parce que... / Merci d'avance pour votre aide et votre réponse.*

2. Complétez les dialogues

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.*

Conseillère SAV: 1. _____

Client: *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.*

Conseillère SAV: 2. _____

Client: *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 ?*

Conseillère SAV: 3. _____

Client: *D'accord, et le délai de livraison pour le nouveau colis sera de combien de jours, à peu près ?*

Conseillère SAV: 4. _____

b. Modifier la livraison d'une commande en ligne

Client: *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.*

Service client: 5. _____

Client: *Oui, bien sûr, le numéro de commande est CL9507, j'ai reçu la confirmation de commande hier avec la facture en pièce jointe.*

Service client: 6. _____

Client: *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 ?*

Service client: 7. _____

Client: *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.*

Service client: 8. _____

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. Rédigez un e-mail de 80 à 100 mots au service client d'une boutique en ligne pour expliquer un problème avec un colis et demander un remboursement ou un échange.

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.
