

B1.4 Envoi et retour des colis



- Faire une réclamation ou faire jouer la garantie pour un produit
- Demander des informations de livraison ou de suivi concernant un colis
- Passer une commande en ligne, retourner ou échanger un article endommagé ou indésirable

La garantie

La preuve d'achat

Le bordereau de retour

Le remboursement

Rembourser

L'avoir

L'échange

Le service client

La réclamation

Signaler un problème

Retourner un article

Annuler la commande

Le numéro de commande

La livraison

Le délai de livraison

Préavis de livraison

Le point de retrait

Le suivi du colis

Les frais de port

Port payé

Port à payer

Le transporteur

Expédier

Endommagé

Non conforme

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



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 le client n'a pas payé la livraison.
 - b. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
 - c. Parce que le client a cassé le produit lui-même.
 - d. Parce que la garantie est expirée.
2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
 - a. Jeter l'emballage et appeler la banque.
 - b. Écrire des réserves tout de suite.
 - c. Demander au transporteur un remboursement.
 - d. Attendre la prochaine livraison avant de réagir en magasin.

1-b 2-b



2. Grammaire: Subjonctif présent : Volonté (espérer, vouloir, souhaiter)

Le subjonctif est utilisé après des verbes exprimant des désirs ou des attentes, tels que, vouloir que, souhaiter que.

1. On utilise le subjonctif après "vouloir que" et "souhaiter que".
2. On utilise l'indicatif après "espérer que".

Expression	Mode	Exemples
Souhaiter que	Subjonctif	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée.
Vouloir que	Subjonctif	Tu veux que je fasse une réclamation ?
Espérer que	Indicatif	J'espère que la livraison est rapide.

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail.
a. m'envoyiez b. m'envoyer c. m'envoyais d. m'envoyez
2. Je veux que vous me _____ les frais de port, car l'article est arrivé endommagé.
a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursiez

1. *m'envoyiez* 2. *remboursiez*

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



1. (Souhaiter que) Je voudrais une livraison plus rapide.

2. (Vouloir que) Tu peux m'envoyer la facture aujourd'hui ?

3. (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.

Corrigez l'erreur

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

 J'espère que le remboursement arrivera vite.
 2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

 Je souhaite que vous expédiiez le colis aujourd'hui.
1. *J'espère que le remboursement arrivera vite.* 2. *Je souhaite que vous expédiiez le colis aujourd'hui.*

3. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| a. une réclamation | 1. Informations en ligne permettant que je sache où se trouve mon colis. |
| b. le remboursement | 2. Action de rendre l'argent payé lorsqu'un produit est retourné. |
| c. le suivi du colis | 3. Message adressé au service client pour demander la résolution d'un problème. |



a-3 b-2 c-1

2. Retour et remboursement : procédure (site marchand) (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: endommagé, remboursement, numéro de commande, livraison, réclamation, suivi du colis, signaler le problème



Suite à votre commande en ligne, nous confirmons la (1) _____ au point de retrait choisi. Le délai habituel est de 2 à 4 jours ouvrés. Pour suivre l'acheminement, munissez-vous du (2) _____ et consultez le (3) _____ depuis votre espace client.

Si l'article est (4) _____ ou non conforme, vous pouvez déposer une (5) _____ dans les 14 jours après réception. Merci de (6) _____ avec des photos et la preuve d'achat. Après vérification par le service client, un bordereau de retour vous sera envoyé par e-mail. Le (7) _____ est effectué sur le moyen de paiement initial sous 7 à 10 jours ouvrés après réception du colis retourné.

1. Quelles sont les étapes à suivre si vous recevez un article endommagé, et quelles pièces justificatives devez-vous fournir ?

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

- Le colis a été déposé en point de retrait sans que la cliente reçoive le SMS de préavis.
- Le casque est en parfait état et correspond à la description du site.
- Elle veut recevoir le bordereau de retour et savoir qui paie les frais d'envoi avant d'accepter l'échange ou le remboursement.

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

1. Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi.
a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui.
a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
3. Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat.
a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

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



Réclamation pour colis non conforme

Client (Thomas): *Bonjour, je vous appelle pour signaler un problème : j'ai reçu ma commande numéro 58421 ce matin, mais l'article n'est pas le bon modèle.*

Conseillère service client (Nadia): *Bonjour monsieur, je suis désolée. Avez-vous la preuve d'achat ou l'e-mail de confirmation ? Je peux ouvrir une réclamation et vérifier la garantie.*

Client (Thomas): *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*

Conseillère service client (Nadia): *D'accord. Je vous propose soit un échange, soit un remboursement. Je vais vous envoyer un bordereau de retour : vous retournez l'article au point de retrait, port payé, et dès réception nous procéderons au remboursement.*

Client (Thomas): *Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?*

1. Quel est le problème exact avec l'article reçu, et quel document Thomas doit-il fournir pour ouvrir la réclamation ?

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

J'aimerais que vous me remboursiez ou que vous procédiez à un échange. / J'espère que vous pourrez vérifier le suivi et m'informer du délai de livraison. / Je souhaite que ma réclamation soit traitée rapidement ; voici ma preuve d'achat.



1. Vous avez commandé un article en ligne et il arrive endommagé ou non conforme - que faites-vous et que dites-vous au service client ?

2. Votre colis n'arrive pas dans le délai annoncé et le suivi n'a pas bougé depuis plusieurs jours - quelles informations demandez-vous au transporteur ou au point de retrait ?

7. Écriture: Email (QR: IA+)

Bonjour Madame Dupont,

Nous vous contactons au sujet de votre **commande** n° **FR-58392** (casque audio).
D'après le **suivi du colis**, la **livraison** a été effectuée hier au **point de retrait** Relais
Tabac des Lilas.

Vous nous avez indiqué que l'article est arrivé **endommagé**. Pour ouvrir une
réclamation, pouvez-vous nous envoyer une photo du produit et la **preuve d'achat** ?
Nous vous dirons ensuite si un **échange** ou un **remboursement** est possible.

Cordialement,

Sofia Martin

Service client - HexaShop



Rédigez une réponse appropriée: *Je vous contacte pour signaler un problème avec ma commande n°... / Je souhaite que vous m'envoyiez un échange ou que vous me remboursiez. / Pouvez-vous me confirmer le délai de livraison si vous expédiez un nouvel article ?*

Verbes importants	Livrer (<i>livrer</i>)	Expédier (<i>expédier</i>)
	Subjonctif présent	Subjonctif présent
je/j'	livre	expédie
tu	livres	expédies
il/elle/on	livre	expédie
nous	livrions	expédiions
vous	livriez	expédiiez
ils/elles	livrent	expédient