

B1.4.1 Retourner un colis

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.*

*After a **delivery**, a customer receives a **package** that is **damaged** and asks for a replacement or a refund. The seller claims that the package was in good condition before shipping and directs the customer to the carrier. However, the customer points out that the **seller** remains responsible if the product arrives broken. It is recommended to write **reservations** immediately and to report the problem in writing, for example with a **registered letter**. I would like you to send a solution quickly.*

1. Pourquoi le vendeur refuse-t-il d'abord le remplacement ou le remboursement ?
 - a. Parce que la garantie est expirée.
 - b. Parce que le client a cassé le produit lui-même.
 - c. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
 - d. Parce que le client n'a pas payé la livraison.
2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
 - a. Demander au transporteur un remboursement en magasin.
 - b. Écrire des réserves tout de suite.
 - c. Jeter l'emballage et appeler la banque.
 - d. Attendre la prochaine livraison avant de réagir.

1-c 2-b

2. You need to return a non-compliant item from home without going to the post office.

Task: 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