

## B1.4 Envoi et retour des colis

*Sending and returning packages*

<https://app.colanguage.com/french/syllabus/b1/4>



<b>La garantie</b>	<i>(Warranty)</i>	<b>Le service client</b>	<i>(Customer service)</i>
<b>La preuve d'achat</b>	<i>(Proof of purchase)</i>	<b>La réclamation</b>	<i>(Complaint)</i>
<b>Le bordereau de retour</b>	<i>(Return slip)</i>	<b>Signaler un problème</b>	<i>(Report a problem)</i>
<b>Le délai de livraison</b>	<i>(Delivery time)</i>	<b>Retourner un article</b>	<i>(Return an item)</i>
<b>La livraison</b>	<i>(Delivery)</i>	<b>L'échange</b>	<i>(Exchange)</i>
<b>Préavis de livraison</b>	<i>(Delivery notice)</i>	<b>L'avoir</b>	<i>(Credit note)</i>
<b>Le point de retrait</b>	<i>(Pickup point)</i>	<b>Rembourser</b>	<i>(To refund)</i>
<b>Le suivi du colis</b>	<i>(Parcel tracking)</i>	<b>Le remboursement</b>	<i>(Refund)</i>
<b>Le transporteur</b>	<i>(Carrier)</i>	<b>Annuler la commande</b>	<i>(Cancel the order)</i>
<b>Les frais de port</b>	<i>(Shipping costs)</i>	<b>Expédier</b>	<i>(To ship)</i>
<b>Port payé</b>	<i>(Postage paid)</i>	<b>Endommagé</b>	<i>(Damaged)</i>
<b>Port à payer</b>	<i>(Postage due)</i>	<b>Non conforme</b>	<i>(Non-compliant)</i>
<b>Le numéro de commande</b>	<i>(Order number)</i>		

## 1.Exercises

### 1. Email

You receive an email from the after sales department of a French online shop asking you for details to process your complaint regarding a damaged parcel. You must reply to obtain an exchange or a refund.



**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

**Write an appropriate response:** *Je vous envoie ci-joint... / Je préfère un... parce que... / Merci d'avance pour votre aide et votre réponse.*

---

---

---

## 2. Complete the 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.

*(Hello, I'm calling because my parcel arrived completely damaged this morning and I'd like to make a complaint.)*

**Conseillère SAV:** 1. \_\_\_\_\_

*(I'm sorry about this issue, sir. Do you have the order number or the tracking number, please?)*

**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.

*(Yes, the tracking number is FR7824... and I also have the invoice and proof of purchase in the order confirmation email.)*

<b>Conseillère SAV:</b>	2. _____ _____	(Thank you, I can find your order online; the parcel was delivered today by our carrier, so we can start a return or arrange an exchange.) (I prefer an exchange, but I don't really understand your return policy — do I have to pay the shipping costs up front?)
<b>Client:</b>	<i>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 ?</i>	
<b>Conseillère SAV:</b>	3. _____ _____	(No, we'll send you a prepaid label. You return the parcel via the postal service, and as soon as we have proof of delivery for the return, we'll ship the replacement product.) (Okay. About how many days will it take to receive the new parcel?)
<b>Client:</b>	<i>D'accord, et le délai de livraison pour le nouveau colis sera de combien de jours, à peu près ?</i>	
<b>Conseillère SAV:</b>	4. _____ _____	(Usually it takes three to five business days, and of course the warranty remains valid on the exchanged product.)

### b. Modifier la livraison d'une commande en ligne

<b>Cliente:</b>	<i>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.</i>	(Hello, I ordered a laptop online, and I see on the tracking that delivery is scheduled for tomorrow, but I'll be on a business trip.)
<b>Service client:</b>	5. _____ _____	(All right, ma'am. Can you give me your order number or the tracking number so I can check with the carrier?)
<b>Cliente:</b>	<i>Oui, bien sûr, le numéro de commande est CL9507, j'ai reçu la confirmation de commande hier avec la facture en pièce jointe.</i>	(Yes, of course. The order number is CL9507; I received the confirmation yesterday with the invoice attached.)
<b>Service client:</b>	6. _____ _____	(Thank you. According to our system, the parcel is already at the logistics provider, but I can still change the address or the delivery time slot.)
<b>Cliente:</b>	<i>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 ?</i>	(Ideally, I'd like to cancel the delivery to my home and have the parcel sent to my office at La Défense. Is that possible without extra charges?)
<b>Service client:</b>	7. _____ _____	(Yes. Since the shipment hasn't left yet, we can change the address at no charge, but delivery may be delayed by one day.)
<b>Cliente:</b>	<i>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.</i>	(That's fine, as long as I receive proof of delivery at the office for accounting and warranty purposes.)

**Service client:** 8. \_\_\_\_\_

(Very well. I'll update your file and you'll receive a confirmation email in a few minutes with the new delivery details.)

**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. Write an email of 80 to 100 words to the customer service of an online shop explaining a problem with a package and requesting a refund or an exchange.**

*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.*

---

---

---