

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

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (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.*

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

1-c 2-c



2. Grammar: Present subjunctive: Will (to hope, to want, to wish)

The subjunctive is used after verbs expressing wishes or expectations, such as *espérer que*, *vouloir que*, *souhaiter que*.

1. We use the subjunctive after "vouloir que" and "souhaiter que".
2. We use the indicative after "espérer que".

Expression (Expression)	Mode (Mood)	Exemples (Examples)
Souhaiter que (To wish that)	Subjonctif (Subjunctive)	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée. (I wish you would ship the parcel today.)
Vouloir que (To want that)	Subjonctif (Subjunctive)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (Do you want me to make a complaint?)
Espérer que (To hope that)	Indicatif (Indicative)	J'espère que la livraison est rapide. (I hope the delivery is fast.)

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (I would like you to send me the return label by email.)
 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. (I want you to refund me the shipping costs, because the item arrived damaged.)
 a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursiez

1. m'envoyiez 2. remboursez

Rewrite the phrases (QR: AI+)



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

(I wish that the delivery were faster.)

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

(I want you to send me the invoice today.)

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

(We hope that the refund will arrive this week.)

1. Je souhaite que la livraison soit plus rapide. 2. Je veux que tu m'envoies la facture aujourd'hui. 3. Nous espérons que le remboursement arrivera cette semaine.

Correct the error

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

I hope the refund will arrive quickly.

2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

I want you to ship the package today.

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

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|----------------------|---|
| 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. Returns and refunds: procedure (online store) (QR: Audio)



Fill in the gaps: 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.

Following your online order, we confirm delivery to the selected pickup point. The usual timeframe is 2 to 4 business days. To track the shipment, have your order number ready and check the parcel tracking from your customer account.

If the item is damaged or not as described, you can file a claim within 14 days after receipt. Please report the issue with photos and proof of purchase. After verification by customer service, a return label will be sent to you by email. The refund is made to the original payment method within 7 to 10 business days after receipt of the returned parcel.

(1) livraison, (2) numéro de commande, (3) suivi du colis, (4) endommagé, (5) réclamation, (6) signaler le problème, (7) remboursement

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

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- | | True | False |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Le colis a été déposé en point de retrait sans que la cliente reçoive le SMS de préavis. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Le casque est en parfait état et correspond à la description du site. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Elle veut recevoir le bordereau de retour et savoir qui paie les frais d'envoi avant d'accepter l'échange ou le remboursement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

- Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(I wish that you would deliver the package to the pickup point before Friday.)*
 a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
- Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(Customer service wants the carrier to ship a new package starting today.)*
 a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
- Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(I want you to deliver my order to the address indicated on the proof of purchase.)*
 a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Roleplay - 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.*

(Hello, I'm calling to report a problem: I received my order number 58421 this morning, but the item is not the right model.)

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.*

(Hello sir, I'm sorry. Do you have proof of purchase or the confirmation email? I can open a complaint and check the warranty.)

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

(Yes, I have the email. The delivery was scheduled for yesterday, and on top of that the package is a bit damaged.)

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.*

(Alright. I can offer you either an exchange or a refund. I will send you a return label: you return the item to the pick-up point, postage paid, and as soon as we receive it we will process the refund.)

Client

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

(Thomas):

(Very well, I prefer the refund. Could you also send me the tracking number for the return, please?)

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

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. Writing: Email (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *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 ?*

Important verbs

Livrer (*to deliver*)

Subjonctif présent

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

livre
livres
livre
livrions
livriez
livrent

Expédier (*to send*)

Subjonctif présent

expédie
expédies
expédie
expédiions
expédiiez
expédient