

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>(La garanzia)</i>	Le numéro de commande	<i>(Il numero d'ordine)</i>
La preuve d'achat	<i>(La prova d'acquisto)</i>	Le bordereau de retour	<i>(La bolla di reso)</i>
Le remboursement	<i>(Il rimborso)</i>	L'échange	<i>(La sostituzione)</i>
L'avoir	<i>(Il buono)</i>	Retourner un article	<i>(Restituire un articolo)</i>
Le service client	<i>(Il servizio clienti)</i>	Expédier	<i>(Spedire)</i>
La livraison	<i>(La consegna)</i>	Préavis de livraison	<i>(Avviso di consegna)</i>
Le délai de livraison	<i>(Il tempo di consegna)</i>	Rembourser	<i>(Rimborsare)</i>
Les frais de port	<i>(Le spese di spedizione)</i>	Annuler la commande	<i>(Annullare l'ordine)</i>
Port payé	<i>(Porto pagato)</i>	La réclamation	<i>(Il reclamo)</i>
Port à payer	<i>(Porto da pagare)</i>	Signaler un problème	<i>(Segnalare un problema)</i>
Le transporteur	<i>(Il corriere)</i>	Endommagé	<i>(Danneggiato)</i>
Le point de retrait	<i>(Il punto di ritiro)</i>	Non conforme	<i>(Non conforme)</i>
Le suivi du colis	<i>(Il tracciamento del pacco)</i>		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (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.*

*Dopo una **consegna**, un cliente riceve un **pacco danneggiato** e chiede una sostituzione o un rimborso. Il venditore afferma che il pacco era in buono stato prima della spedizione e rimanda il cliente al trasportatore. Tuttavia, il cliente ricorda che il **venditore** resta responsabile se il prodotto arriva rotto. Si consiglia di scrivere delle **riserve** immediatamente e di segnalare il problema per iscritto, per esempio con una **raccomandata**. Desidero che voi spediate una soluzione rapidamente.*

1. Pourquoi le vendeur refuse-t-il d'abord le remplacement ou le remboursement ?
 - a. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
 - b. Parce que le client n'a pas payé la livraison.
 - c. Parce que la garantie est expirée.
 - 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. Demander au transporteur un remboursement en magasin.
 - c. Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
 - d. Écrire des réserves tout de suite.

1-a 2-d



2. Grammatica: Congiuntivo presente: Volontà (sperare, volere, desiderare)

Il congiuntivo si usa dopo verbi che esprimono desideri o aspettative, come vouloir que, souhaiter que.

1. Si usa il congiuntivo dopo "vouloir que" e "souhaiter que".
2. Si usa l'indicativo dopo "espérer que".

Expression (Espressione)	Mode (Modo)	Exemples (Esempi)
Souhaiter que (Desiderare che)	Subjonctif (Congiuntivo)	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée. (Desidero che voi spediate il pacco in giornata.)
Vouloir que (Volere che)	Subjonctif (Congiuntivo)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (Vuoi che io faccia un reclamo?)
Espérer que (Sperare che)	Indicatif (Indicativo)	J'espère que la livraison est rapide. (Spero che la consegna sia rapida.)

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (Desidero che mi inviate il modulo di reso via 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. (Voglio che mi rimborsiate le spese di spedizione, perché l'articolo è arrivato danneggiato.)
a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursez

1. m'envoyiez 2. remboursez

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



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

(Desidero che la consegna sia più rapida.)

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

(Voglio che tu mi mandi la fattura oggi.)

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

(Speriamo che il rimborso arrivi questa settimana.)

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.

Correggi l'errore

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

Spero che il rimborso arriverà presto.

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

Desidero che spediate il pacco oggi.

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

3.Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|----------------------|---|
| 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. Reso e rimborso: procedura (sito di e-commerce) (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: 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.

A seguito del vostro ordine online, confermiamo la consegna presso il punto di ritiro scelto. Il tempo abituale è di 2-4 giorni lavorativi. Per seguire la spedizione, munitevi del numero d'ordine e consultate il tracciamento del pacco dal vostro spazio cliente.

Se l'articolo è danneggiato o non conforme, potete presentare un reclamo entro 14 giorni dalla ricezione. Vi preghiamo di segnalare il problema con foto e la prova d'acquisto. Dopo la verifica da parte del servizio clienti, vi sarà inviato via e-mail un modulo di reso. Il rimborso viene effettuato sul metodo di pagamento iniziale entro 7-10 giorni lavorativi dalla ricezione del pacco restituito.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

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

Vero Falso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

1. Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(Desidero che consegniate il pacco al punto di ritiro prima di venerdì.)*
a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(Il servizio clienti vuole che il corriere spedisca un nuovo pacco a partire da oggi.)*
a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
3. Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(Voglio che consegniate il mio ordine all'indirizzo indicato sulla prova d'acquisto.)*
a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Role play - dialoghi (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.*

(Buongiorno, la chiamo per segnalare un problema: ho ricevuto il mio ordine numero 58421 questa mattina, ma l'articolo non è il modello giusto.)

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.*

(Buongiorno signore, mi dispiace. Ha la prova d'acquisto o l'e-mail di conferma? Posso aprire un reclamo e verificare la garanzia.)

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

(Sì, ho l'e-mail. La consegna era prevista per ieri e, inoltre, il pacco è un po' danneggiato.)

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.*

(D'accordo. Le propongo o una sostituzione o un rimborso. Le invierò un'etichetta di reso: restituisci l'articolo al punto di ritiro, con spese di spedizione pagate, e non appena lo riceveremo procederemo al rimborso.)



Client

Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le

(Thomas):

*numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?**(Benissimo, preferisco il rimborso. Può inviarmi anche il numero di tracciamento per il reso, per favore?)*

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: 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



Scrivi una risposta appropriata: *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 ?*

Verbi importanti

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

Livrer (*consegnare*)

Subjonctif présent
livre
livres
livre
livrions
livriez
livrent

Expédier (*spedire*)

Subjonctif présent
expédie
expédies
expédie
expédiions
expédiiez
expédient