

## B1.4.1 Retourner un colis

*Een pakket terugsturen*



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.*



*Na een **levering** ontvangt een klant een **pakket** dat **beschadigd** is en vraagt om een vervanging of een terugbetaling. De verkoper beweert dat het pakket vóór verzending in goede staat was en verwijst de klant naar de vervoerder. Toch herinnert de klant eraan dat de **verkoper** verantwoordelijk blijft als het product kapot aankomt. Het wordt aangeraden om onmiddellijk **voorbekhoud** te maken en het probleem schriftelijk te melden, bijvoorbeeld met een **aangetekende brief**. Ik wens dat u snel een oplossing verstuurt.*

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

**1-c 2-b**

### **2. U moet een niet-conform artikel vanuit huis terugsturen zonder naar het postkantoor te gaan.**

**Taak:** 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