

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>(De garantie)</i>	L'avoïr	<i>(Het tegoedbon)</i>
La preuve d'achat	<i>(Het aankoopbewijs)</i>	Annuler la commande	<i>(De bestelling annuleren)</i>
La livraison	<i>(De levering)</i>	Expédier	<i>(Verzenden)</i>
Le délai de livraison	<i>(De levertijd)</i>	Préavis de livraison	<i>(Leveringsbericht)</i>
Le point de retrait	<i>(Het afhaalpunt)</i>	Le numéro de commande	<i>(Het bestelnummer)</i>
Le suivi du colis	<i>(De zending volgen)</i>	Retourner un article	<i>(Een artikel retourneren)</i>
Le transporteur	<i>(De vervoerder)</i>	L'échange	<i>(De ruil)</i>
Les frais de port	<i>(De verzendkosten)</i>	La réclamation	<i>(De klacht)</i>
Port payé	<i>(Port betaald)</i>	Signaler un problème	<i>(Een probleem melden)</i>
Port à payer	<i>(Port te betalen)</i>	Le service client	<i>(De klantenservice)</i>
Le bordereau de retour	<i>(Het retourformulier)</i>	Endommagé	<i>(Beschadigd)</i>
Le remboursement	<i>(De terugbetaling)</i>	Non conforme	<i>(Niet conform)</i>
Rembourser	<i>(Terugbetalen)</i>		

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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.*

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

1-b 2-a



2. Grammatica: Présent subjonctief: Wil (hopen, willen, wensen)

De subjonctif wordt gebruikt na werkwoorden die wensen of verwachtingen uitdrukken, zoals vouloir que, souhaiter que.

1. On utilise le subjonctif après "vouloir que" et "souhaiter que".
2. On utilise l'indicatif après "espérer que".

Expression (Uitdrukking)	Mode (Wijs) (Subjonctif)	Exemples (Voorbeelden)
Souhaiter que (Wensen dat)	Subjonctif (Subjonctif)	Je souhaite que vous expédiez le colis dans la journée. (<i>Ik wens dat u het pakket dezelfde dag nog verstuurt.</i>)
Vouloir que (Willen dat)	Subjonctif (Subjonctif)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (<i>Wil je dat ik een klacht indien?</i>)
Espérer que (Hopen dat)	Indicatif (Indicatif)	J'espère que la livraison est rapide. (<i>Ik hoop dat de levering snel is.</i>)

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (*Ik wil graag dat u mij het retourformulier per e-mail stuurt.*)
 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. (*Ik wil dat u mij de verzendkosten terugbetaalt, omdat het artikel beschadigd is aangekomen.*)
 a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursiez

1. m'envoyiez 2. remboursez

Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

(*Ik wens dat de levering sneller is.*)

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

(*Ik wil dat je me vandaag de factuur stuurt.*)

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

(*Wij hopen dat de terugbetaling deze week zal aankomen.*)

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.

Corriger de fout

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

Ik hoop dat de terugbetaling snel zal aankomen.

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

Ik wens dat u het pakket vandaag verstuurt.

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

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|----------------------|---|
| 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. Retour en terugbetaling: procedure (webwinkel) (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: 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.


Naar aanleiding van uw online bestelling bevestigen wij de levering bij het gekozen afhaalpunt. De gebruikelijke termijn is 2 tot 4 werkdagen. Om de verzending te volgen, houdt u het bestelnummer bij de hand en raadpleegt u de pakkettracking via uw klantenzone.

Als het artikel beschadigd is of niet conform, kunt u binnen 14 dagen na ontvangst een klacht indienen. Meld het probleem alstublieft met foto's en het aankoopbewijs. Na controle door de klantendienst wordt u per e-mail een retourlabel toegestuurd. De terugbetaling gebeurt via de oorspronkelijke betaalmethode binnen 7 tot 10 werkdagen na ontvangst van het geretourneerde pakket.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

- | | Waar | Onwaar | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 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. Kies de juiste oplossing

- Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(Ik wil graag dat u het pakket vóór vrijdag bij het afhaalpunt aflevert.)*
a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
- Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(De klantenservice wil dat de vervoerder vanaf vandaag een nieuw pakket verzendt.)*
a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
- Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(Ik wil dat u mijn bestelling aflevert op het adres dat op het aankoopbewijs staat vermeld.)*
a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Rollenspel - dialogen (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.*
(Goedendag, ik bel om een probleem te melden: ik heb mijn bestelling nummer 58421 vanochtend ontvangen, maar het artikel is niet het juiste 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.*
(Goedendag meneer, het spijt me. Heeft u het aankoopbewijs of de bevestigingsmail? Ik kan een klacht openen en de garantie controleren.)

Client (Thomas): *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*
(Ja, ik heb de e-mail. De levering was voor gisteren gepland, en bovendien is het pakket een beetje beschadigd.)

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.*
(Oké. Ik stel u ofwel een omruiling voor, ofwel een terugbetaling. Ik zal u een retourlabel sturen: u brengt het artikel terug naar het afhaalpunt, port betaald, en zodra wij het ontvangen hebben zullen wij overgaan tot terugbetaling.)



Client

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

(Thomas):

(Heel goed, ik geef de voorkeur aan terugbetaling. Kunt u mij ook het trackingnummer voor de retourzending sturen, alstublieft?)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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



Schrijf een passende reactie: *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 ?*

**Belangrijke
werkwoorden**

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

Livrer (*leveren*)

Subjonctif présent
livre
livres
livre
livrions
livriez
livrent

Expédier (*verzenden*)

Subjonctif présent
expédie
expédies
expédie
expédiions
expédiiez
expédient