

B1.4 Envoi et retour des colis

Pakketten verzenden en retourneren

<https://app.colanguage.com/nl/frans/leerplan/b1/4>



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

1. Oefeningen

1. Email

U ontvangt een e-mail van de klantenservice van een Franse webwinkel, waarin om nadere gegevens wordt gevraagd om uw klacht over een beschadigd pakket te behandelen. U moet antwoorden om een omruiling of een terugbetaling te krijgen.



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

Schrijf een passende reactie: Je vous envoie ci-joint... / Je préfère un... parce que... / Merci d'avance pour votre aide et votre réponse.

2. Voltooi de dialogen

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.

(Goedendag, ik bel omdat mijn pakket vanmorgen helemaal beschadigd is aangekomen en ik een klacht wil indienen.)

Conseillère SAV:

1. _____

(Het spijt me voor dit probleem, meneer. Heeft u alstublieft het bestelnummer of het traceernummer bij de hand?)

Client:	<i>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.</i>	<i>(Ja, het traceernummer is FR7824... en ik heb ook de factuur en het aankoopbewijs in de bevestigingsmail van de bestelling.)</i>
Conseillère SAV:	2. _____ _____	<i>(Dank u, ik vind uw bestelling in het systeem; het pakket is vandaag door onze vervoerder afgeleverd, dus we kunnen een retour of een ruil in gang zetten.)</i>
Client:	<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>	<i>(Ik geef de voorkeur aan een ruil, maar ik begrijp het retourbeleid niet helemaal: moet ik eerst de verzendkosten voorschieten?)</i>
Conseillère SAV:	3. _____ _____	<i>(Nee, wij sturen u een voorgefrankeerd retourlabel. U retourneert het pakket via PostNL en zodra wij het afleverbewijs van de retourzending hebben, sturen wij het nieuwe product op.)</i>
Client:	<i>D'accord, et le délai de livraison pour le nouveau colis sera de combien de jours, à peu près ?</i>	<i>(Oké, en hoe lang duurt de levering van het nieuwe pakket ongeveer, hoeveel dagen?)</i>
Conseillère SAV:	4. _____ _____	<i>(Meestal is de levertijd drie tot vijf werkdagen. De garantie blijft uiteraard geldig op het geruilde product.)</i>

b. Modifier la livraison d'une commande en ligne

Client:	<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>	<i>(Goedendag, ik heb een bestelling geplaatst voor een laptop en in de tracking staat dat de levering voor morgen gepland is, maar dan ben ik op zakenreis.)</i>
Service client:	5. _____ _____	<i>(Goed mevrouw, kunt u mij uw bestelnummer of het traceernummer geven zodat ik het met de vervoerder kan controleren?)</i>
Client:	<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>	<i>(Ja natuurlijk, het bestelnummer is CL9507. Ik heb gisteren de bevestiging met de factuur als bijlage ontvangen.)</i>
Service client:	6. _____ _____	<i>(Dank u; volgens ons systeem is het pakket al bij de logistieke partner, maar ik kan nog wel het afleveradres of het bezorgvenster aanpassen.)</i>
Client:	<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>	<i>(Bij voorkeur wil ik de levering naar mijn huis annuleren en het pakket naar mijn kantoor laten sturen, naar La Défense. Is dat mogelijk zonder extra kosten?)</i>

Service client: 7. _____

(Ja, omdat de zending nog niet onderweg is, kunnen we het adres zonder extra kosten wijzigen. De levertijd kan mogelijk met één dag worden verschoven.)

Cliente: *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.* (Dat is prima, zolang ik een afleverbewijs voor op kantoor ontvangst voor de boekhouding en voor de garantie.)

Service client: 8. _____

(Prima, ik werk uw dossier bij en u ontvangt binnen enkele minuten een e-mail ter bevestiging met de nieuwe leveringsgegevens.)

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. Schrijf een e-mail van 80 tot 100 woorden naar de klantenservice van een online winkel om een probleem met een pakket uit te leggen en om een terugbetaling of omruiling te vragen.

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.
